

## HALAMAN MOTTO

*“It always seems impossible until it’s done”*

-Nelson Mandela-



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Feri Ari Sandri dan Ibu Retnowati, yang tidak pernah lelah mencintai tanpa syarat, mendoakan tanpa henti, dan mendukung dalam diam maupun nyata. Semua ini adalah bentuk kecil dari usaha untuk membalas hal yang tidak akan pernah bisa sepenuhnya terbayarkan.
2. Keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu menjadi rumah untuk kembali, serta sumber doa dan kekuatan dalam setiap langkah yang saya ambil.
3. Dosen pembimbing, Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA terima kasih atas bimbingan, arahan, ilmu, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses panjang penyusunan skripsi.
4. Sahabat saya, Laely Tri Nugrahaeni dan Lintang Nareswarajati terima kasih atas kebersamaan paling dekat, bantuan, cerita, serta dukungan yang selalu ada di setiap proses yang dilalui bersama, baik dalam suka maupun duka
5. Teman – teman seperjuangan manajemen reguler F angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan selama masa perkuliahan, baik di dalam maupun di luar kelas, serta semua pengalaman yang telah menjadi bagian dari perjalanan saya.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* dan *trust* sebagai variabel *intervening* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena tingginya tingkat keluar anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam mempertahankan loyalitas anggota di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen yang menggunakan layanan simpan pinjam, yaitu anggota peminjam (debitur) yang telah melakukan pelunasan lebih dari 3 kali. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria anggota aktif yang telah memiliki masa keanggotaan minimal satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS V.27 dan uji Sobel untuk menguji peran variabel *intervening*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*; (2) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*; (3) *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*; (4) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*; (5) *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*; (6) *customer satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *service quality* dan *customer loyalty*; dan (7) *trust* tidak mampu memediasi hubungan antara *service quality* dan *customer loyalty* pada anggota KSP Dana Mulia Abadi cabang Kebumen.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Trust, Koperasi Simpan Pinjam*

## ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction and trust as intervening variables among members of KSP Dana Mulia Abadi Kebumen Branch. The background of this research is based on the phenomenon of high member turnover rates at KSP Dana Mulia Abadi Kebumen Branch, which indicates problems in maintaining member loyalty amid increasingly intense competition among financial institutions. The population of this study consists of all active members of KSP Dana Mulia Abadi Kebumen Branch who use savings and loan services, namely borrower members (debtors) who have made loan repayments more than 3 times. The research sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling technique with the criteria of active members who have had a minimum membership period of one year. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale. The data analysis technique used was path analysis with the assistance of SPSS*

*V.27 and the Sobel test to examine the role of intervening variables. The results of this study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty; (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) service quality has a positive and significant effect on trust; (4) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty; (5) trust has no significant effect on customer loyalty; (6) customer satisfaction is able to mediate the relationship between service quality and customer loyalty; and (7) trust is not able to mediate the relationship between service quality and customer loyalty among members of KSP Dana Mulia Abadi Kebumen Branch.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Trust, Savings and Loan Cooperative*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dan *Trust* sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Anggota KSP Dana Mulia Abadi Cabang Kebumen). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengimplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen

Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kedua orang tua tercinta yang selalu menyayangi dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
5. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen.
6. Teman-teman seperjuangan Reguler F angkatan 2022 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 27 Juni 2026

Penulis,

Pinky Flora Eka Tantri

## DAFTAR ISI

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                       | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                 | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....            | iii       |
| HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....           | iv        |
| HALAMAN MOTTO .....                       | v         |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                 | vi        |
| ABSTRAKSI .....                           | vii       |
| ABSTRACT .....                            | viii      |
| KATA PENGANTAR .....                      | ix        |
| DAFTAR ISI .....                          | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                        | xv        |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xvii      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xviii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>            | <b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....         | 1         |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                | 20        |
| 1.3. Batasan Masalah .....                | 21        |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....              | 25        |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....             | 25        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>        | <b>27</b> |
| 2.1. Tinjauan Teori .....                 | 27        |
| 2.1.1. <i>Customer Loyalty</i> .....      | 27        |
| 2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i> ..... | 33        |

|                                        |                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3.                                 | <i>Trust</i> .....                                                                                                           | 38 |
| 2.1.4.                                 | <i>Service Quality</i> .....                                                                                                 | 44 |
| 2.2.                                   | Penelitian Terdahulu .....                                                                                                   | 50 |
| 2.3.                                   | Hubungan Antar Variabel .....                                                                                                | 64 |
| 2.3.1.                                 | Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....                                                         | 64 |
| 2.3.2.                                 | Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....                                                    | 65 |
| 2.3.3.                                 | Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Trust</i> .....                                                                    | 66 |
| 2.3.4.                                 | Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> ..                                                      | 66 |
| 2.3.5.                                 | Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....                                                                   | 67 |
| 2.3.6.                                 | Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui<br><i>Customer Satisfaction</i> sebagai mediasi ..... | 68 |
| 2.3.7.                                 | Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui<br><i>Trust</i> sebagai mediasi .....                 | 68 |
| 2.4.                                   | Model Empiris .....                                                                                                          | 69 |
| 2.5.                                   | Hipotesis .....                                                                                                              | 70 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> ..... |                                                                                                                              | 72 |
| 3.1.                                   | Objek dan Subjek Penelitian .....                                                                                            | 72 |
| 3.1.1.                                 | Objek Penelitian .....                                                                                                       | 72 |
| 3.1.2.                                 | Subjek Penelitian .....                                                                                                      | 72 |
| 3.2.                                   | Variabel Penelitian .....                                                                                                    | 72 |
| 3.3.                                   | Definisi Operasional Variabel .....                                                                                          | 73 |
| 3.4.                                   | Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....                                                                                   | 78 |
| 3.5.                                   | Data dan Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                       | 79 |
| 3.5.1.                                 | Jenis Data .....                                                                                                             | 79 |
| 3.5.2.                                 | Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                | 79 |

|               |                                               |            |
|---------------|-----------------------------------------------|------------|
| 3.6.          | Populasi dan Sampel .....                     | 81         |
| 3.6.1.        | Populasi .....                                | 81         |
| 3.6.2.        | Sampel .....                                  | 81         |
| 3.7.          | Teknik Analisis .....                         | 83         |
| 3.7.1.        | Analisis Deskriptif .....                     | 83         |
| 3.7.2.        | Analisis Statistik .....                      | 83         |
| <b>BAB IV</b> | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>          | <b>97</b>  |
| 4.1.          | Gambaran Umum Objek Penelitian .....          | 97         |
| 4.2           | Analisis Deskriptif .....                     | 98         |
| 4.2.1.        | Responden Berdasarkan Usia .....              | 99         |
| 4.2.2.        | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 100        |
| 4.2.3.        | Responden Berdasarkan Pendidikan .....        | 100        |
| 4.2.4.        | Responden Berdasarkan Pekerjaan .....         | 101        |
| 4.2.5.        | Responden Berdasarkan Domisili .....          | 102        |
| 4.2.6.        | Responden Berdasarkan Pendapatan .....        | 104        |
| 4.2.7.        | Responden Berdasarkan Status Pernikahan ..... | 105        |
| 4.3.          | Analisis Statistik .....                      | 106        |
| 4.3.1.        | Uji Instrumen .....                           | 106        |
| 4.3.2.        | Uji Asumsi Klasik .....                       | 110        |
| 4.3.3.        | Uji Hipotesis .....                           | 117        |
| 4.3.4.        | Analisis Jalur .....                          | 122        |
| 4.4.          | Pembahasan .....                              | 134        |
| <b>BAB V</b>  | <b>SIMPULAN .....</b>                         | <b>146</b> |
| 5.1.          | Simpulan .....                                | 146        |
| 5.2.          | Keterbatasan .....                            | 149        |

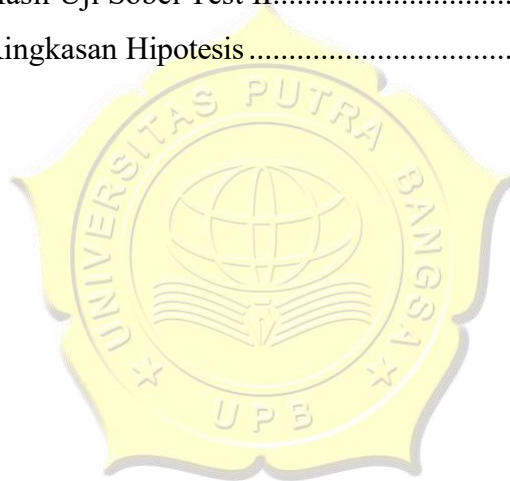
|                             |                          |            |
|-----------------------------|--------------------------|------------|
| 5.3.                        | Implikasi .....          | 152        |
| 5.3.1.                      | Implikasi Praktis .....  | 152        |
| 5.3.2.                      | Implikasi Teoritis ..... | 156        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |                          | <b>159</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       |                          | <b>163</b> |



## DAFTAR TABEL

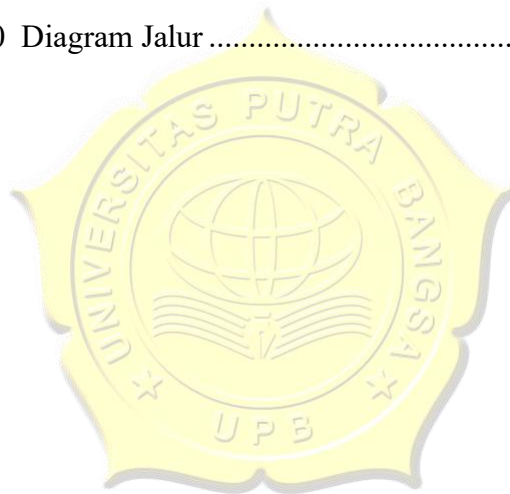
|              |                                                                                           |     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel I- 1   | Jumlah Anggota KSP Dana Mulia Abadi Tahun 2024 .....                                      | 5   |
| Tabel I- 2   | Jumlah Anggota KSP Dana Mulia Abadi Tahun 2025<br>(Januari-Oktober) .....                 | 6   |
| Tabel I- 3   | Data Perkembangan Keanggotaan Koperasi .....                                              | 8   |
| Tabel I- 4   | Distribusi Anggota Berdasarkan Tingkat Loyalitas KSP Dana<br>Mulia Abadi Tahun 2025 ..... | 9   |
| Tabel I- 5   | Hasil Observasi .....                                                                     | 11  |
| Tabel II- 1  | Penelitian Terdahulu .....                                                                | 62  |
| Tabel III- 1 | Indikator dan Distribusi <i>Customer Loyalty</i> pada Kuesioner .....                     | 74  |
| Tabel III- 2 | Indikator dan Distribusi <i>Customer Satisfaction</i> pada Kuesioner .....                | 75  |
| Tabel III- 3 | Indikator dan Distribusi <i>Trust</i> pada Kuesioner .....                                | 76  |
| Tabel III- 4 | Indikator dan Distribusi <i>Service Quality</i> pada Kuesioner .....                      | 77  |
| Tabel IV- 1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                            | 99  |
| Tabel IV- 2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                    | 100 |
| Tabel IV- 3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                                      | 101 |
| Tabel IV- 4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                        | 101 |
| Tabel IV- 5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....                                        | 102 |
| Tabel IV- 6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....                                      | 105 |
| Tabel IV- 7  | Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....                                | 105 |
| Tabel IV- 8  | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y1) .....                           | 107 |
| Tabel IV- 9  | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y2) .....                      | 108 |
| Tabel IV- 10 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i> (Y3) .....                                      | 108 |
| Tabel IV- 11 | Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Customer</i> (X) .....                            | 109 |
| Tabel IV- 12 | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                              | 110 |
| Tabel IV- 13 | Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural I .....                                         | 111 |
| Tabel IV- 14 | Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural II.....                                         | 111 |
| Tabel IV- 15 | Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural III.....                                        | 112 |
| Tabel IV- 16 | Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I.....                                            | 118 |
| Tabel IV- 17 | Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II .....                                          | 118 |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel IV- 18 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural III .....      | 119 |
| Tabel IV- 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I .....  | 120 |
| Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II.....  | 121 |
| Tabel IV- 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural III..... | 121 |
| Tabel IV- 22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I.....         | 123 |
| Tabel IV- 23 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II.....        | 124 |
| Tabel IV- 24 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural III .....      | 126 |
| Tabel IV- 25 Hasil Uji Substruktural I .....                        | 131 |
| Tabel IV- 26 Hasil Uji Substruktural II.....                        | 132 |
| Tabel IV- 27 Hasil Uji Sobel Test I.....                            | 133 |
| Tabel IV- 28 Hasil Uji Sobel Test II.....                           | 133 |
| Tabel IV- 29 Ringkasan Hipotesis .....                              | 133 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar II- 1 Model Empiris.....                                    | 70  |
| Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I.....    | 113 |
| Gambar IV- 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II.....   | 113 |
| Gambar IV- 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural III ..... | 114 |
| Gambar IV- 4 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....             | 115 |
| Gambar IV- 5 Hasil Uji Normalitas Substruktural II.....            | 116 |
| Gambar IV- 6 Hasil Uji Normalitas Substruktural III .....          | 116 |
| Gambar IV- 7 Diagram Jalur Substruktural I .....                   | 123 |
| Gambar IV- 8 Diagram Jalur Substruktural II .....                  | 116 |
| Gambar IV- 9 Diagram Jalur Substruktural III.....                  | 116 |
| Gambar IV- 10 Diagram Jalur .....                                  | 130 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                     | 164 |
| Lampiran 2 Data Responden.....                           | 168 |
| Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner .....                 | 173 |
| Lampiran 4 Uji Instrumen Validitas Dan Realibilitas..... | 178 |
| Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....                       | 181 |
| Lampiran 6 Uji Hipotesis.....                            | 184 |
| Lampiran 7 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) ..... | 186 |
| Lampiran 8 Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ) .....         | 188 |
| Lampiran 9 Tabel R Dan Tabel T.....                      | 189 |
| Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....                 | 194 |
| Lampiran 11 Kartu Seminar.....                           | 195 |

