

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, bantuan, dan doa kepada berbagai pihak yang telah membantu proses pengerjaan Tugas Akhir dengan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu, yaitu kepada:

- 1) Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *Executive Director* serta Dosen Pembimbing Pertama yang telah membimbing penulis.
- 2) Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah membimbing penulis.
- 3) Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., selaku Ketua Jurusan Magister Manajemen serta Dosen Penguji kami.
- 4) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 5) Papa dan mama saya yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, serta membantu dalam hal finansial.
- 6) Teman-teman saya yang telah membantu banyak hal dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- 7) Pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 08 Januari 2022



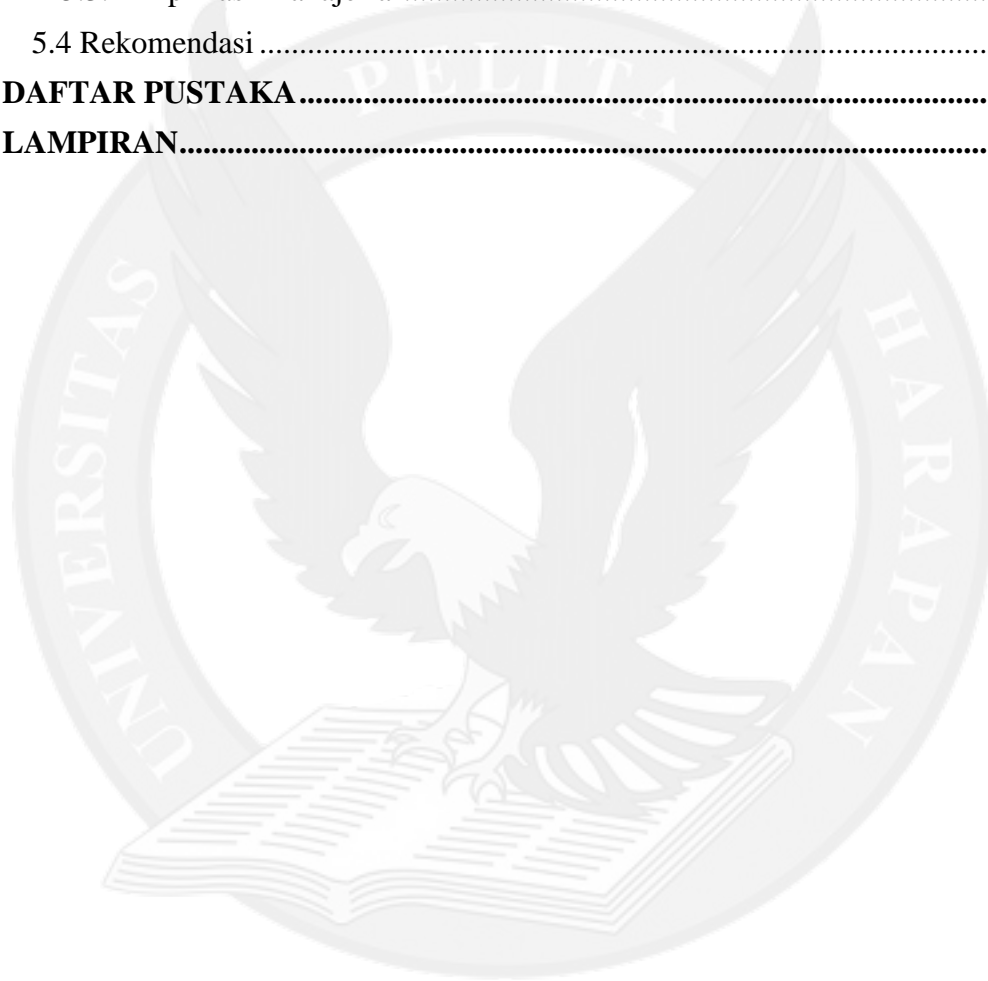
Evelyn Amadea

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN KULIT</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>IDENTITAS TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	14
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis .....	17
1.6 Sistematika Penelitian .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>	<b>19</b>
2.1 Landasan Teori .....	19
2.1.1 <i>Product Quality</i> .....	19
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	20
2.1.3 <i>Environment Quality</i> .....	22
2.1.4 <i>Product Assortment</i> .....	23
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.1.6 <i>Customer Loyalty</i> .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	31

2.3.2 Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	32
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.3.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	33
2.3.5 Pengaruh <i>Environment Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
2.3.6 Pengaruh <i>Environment Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.3.7 Pengaruh <i>Product Assortment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
2.3.8 Pengaruh <i>Product Assortment</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	35
2.3.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	35
2.4 Model Penelitian .....	36
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian .....	39
3.1.2 Jenis Data.....	39
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel .....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5 Metode Analisis Data .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum.....	<b>54</b>
4.1.1 PT Bank Central Asia.....	54
4.1.2 Profil Responden .....	55
4.2 Analisis Data .....	57
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	62
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	67
4.2.4 Analisis Model Pengukuran dan Struktural.....	77
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	84
4.3 Pembahasan .....	91
4.3.1 Hubungan Kausal Antar Variabel.....	91
4.3.2 Analisis Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>109</b>

5.1 Ringkasan Penelitian .....	109
5.2 Kesimpulan.....	111
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis .....	111
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	117
5.3 Implikasi.....	120
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	120
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	121
5.4 Rekomendasi .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kasus Mingguan Covid-19 .....	1
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner .....	42
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 3. 3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	47
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	48
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan.....	49
Tabel 3. 6 Kriteria Goodness of Fit Index .....	52
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	56
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	57
Tabel 4. 5 Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4. 6 Rata-rata Hasil Kuesioner Product Quality.....	58
Tabel 4. 7 Rata-rata Hasil Kuesioner Service Quality .....	59
Tabel 4. 8 Rata-rata Hasil Kuesioner Environment Quality .....	60
Tabel 4. 9 Rata-rata Hasil Kuesioner Product Assortment .....	60
Tabel 4. 10 Rata-rata Hasil Kuesioner Customer Satisfaction.....	61
Tabel 4. 11 Rata-rata Hasil Kuesioner Customer Loyalty .....	62
Tabel 4. 12 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Product Quality.....	63
Tabel 4. 13 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Service Quality .....	63
Tabel 4. 14 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Environment Quality .....	64
Tabel 4. 15 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Product Assortment .....	65
Tabel 4. 16 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Customer Satisfaction.....	65
Tabel 4. 17 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Customer Loyalty .....	66
Tabel 4. 18 Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 19 Uji Construct Reliability .....	71
Tabel 4. 20 Uji Normalitas Data.....	72
Tabel 4. 21 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Index.....	73
Tabel 4. 22 <i>Statistic Descriptive Z-score</i> .....	74
Tabel 4. 23 Mahalonbis Distance.....	75
Tabel 4. 24 Uji Bobot dan Nilai Lamda Loading Variabel Eksogen.....	76
Tabel 4. 25 Uji Bobot dan Nilai Lamda Loading Variabel Endogen .....	77
Tabel 4. 26 Analisis Model Pengukuran Product Quality .....	77
Tabel 4. 27 Analisis Model Pengukuran Service Quality .....	78
Tabel 4. 28 Analisis Model Pengukuran Environment Quality .....	78
Tabel 4. 29 Analisis Model Pengukuran Product Assortment.....	78
Tabel 4. 30 Analisis Model Pengukuran Customer Satisfaction .....	79
Tabel 4. 31 Analisis Model Pengukuran Customer Loyalty.....	79
Tabel 4. 32 Regression Weights Full Structural Equation Model .....	82
Tabel 4. 33 Hasil Uji Hipotesis.....	84

Tabel 4. 34 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik PQ .....	100
Tabel 4. 35 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik SQ .....	102
Tabel 4. 36 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik EQ .....	103
Tabel 4. 37 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik PA .....	104
Tabel 4. 38 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik CS.....	106
Tabel 4. 39 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik CL .....	107
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	120
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	122



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kasus Kematian Akibat Covid-19 di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Pemerintah Memberlakukan PPKM Darurat .....	3
Gambar 1. 3 Penurunan Aktivitas Masyarakat di Tempat Umum.....	4
Gambar 1. 4 Transaksi Digital Era Covid Terus Tumbuh .....	5
Gambar 1. 5 Logo Bank Central Asia.....	6
Gambar 1. 6 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia.....	8
Gambar 1. 7 Banking From Home BCA .....	9
Gambar 1. 8 Bank dengan Performa Terbaik Mobile Banking .....	10
Gambar 1. 9 Aplikasi BCA Mobile .....	11
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu.....	28
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	36
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir.....	38
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	46
Gambar 4. 1 Logo Bank Central Asia.....	54
Gambar 4. 2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar 4. 4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	56
Gambar 4. 5 Diagram Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
Gambar 4. 6 Nilai CFA.....	69
Gambar 4. 7 Variabel Eksogen .....	75
Gambar 4. 8 Variabel Endogen.....	76
Gambar 4. 9 Regression Weights Full Structural Equation Model.....	80