

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember**



Oleh :

IKE YAMA AGUSTINA

1820412007

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember**



Oleh :

IKE YAMA AGUSTINA

1820412007

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : IKE YAMA AGUSTINA

NIM : 1820412007

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi) adalah hasil karya saya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Juli 2020

Yang menyatakan,

Materai 6000

Ike Yama Agustina

1820412007

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi)**

Oleh :

**IKE YAMA AGUSTINA
1820412007**

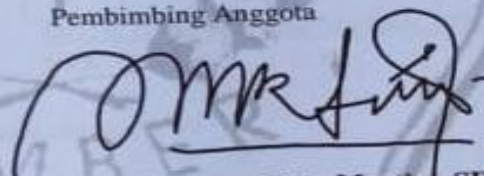
Pembimbing:

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT
NPK. 15 09 773

Pembimbing Anggota



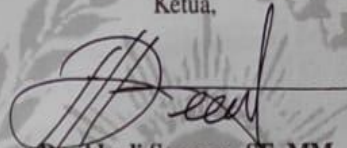
Dr. Ni Nvoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

PENGESAHAN

Tesis berjudul: *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*, (Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

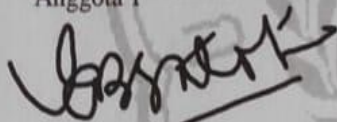
Hari : Selasa
Tanggal : 21 Juli 2020
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,



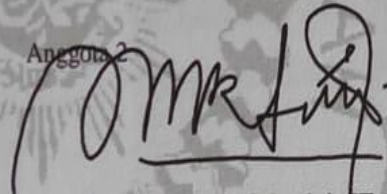
Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

Anggota 1



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT
NPK. 15 09 773

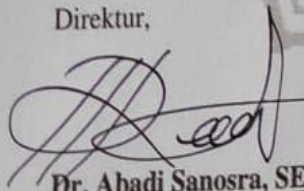
Anggota 2



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

Mengesahkan:

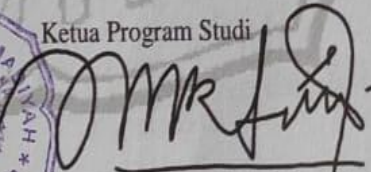
Direktur,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478



Ketua Program Studi



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

MOTTO

"Jangan pernah menyerah karena orang lain, jadilah diri sendiri."

(Ike Yama)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis mempersembahkan dengan sepuh hati tesis ini kepada:

1. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember
2. Tempat aku mendapatkan banyak pelajaran hidup, PT BTPN Syariah Tbk.
3. Alm. Bapak Soetjipto, Ibu Karsini, Mama Dyah Sukorini, Ayah Bambang Hari Susianto, Om Iwan Santoso dan Om Ahmad Taufik yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, do'a dan motivasinya selama ini.
4. Saudara-saudaraku Dyah Wahyuningsih, Andriana Puspitasari, Prajna Paramitha Srirejeki, Mas Agus Prihadi, Mas Anung Andito, Mbak Rina Gusanti, Mbak Herla Rusnawati, Mbak Sri Rusmini, Herlina Permata Sari, Shelfy Yulia Santi, Hilmi Silahudin Ahmad, Randhy Mahendra Ardy Prasetya, Andika Septa Prayoga, Adeeva Wisnu Ayunindya yang telah memberikan do'a dan motivasinya.
5. Mantan suamiku Julian Bayu Pradyta dan istrinya Destavia Amanda Putri yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama ini.
6. Rekan kerjaku yang sudah seperti keluarga di PT BTPN Syariah Tbk. Mbak Nindi, Mbak Vera, Mbak Maryati, Mbak Tika, Mbak Risa, Mbak Alfy, Mbak Dinda, Mbak Tiwi, Mbak Bening, Mbak Rantika, Mbak Irma, Mbak Indah Hakiki, Mbak Diana, Mbak Eka, Mbak Siti Nurjanah, Mbak Ianatun, Mbak Mega, Mbak Indah, Mbak Elok, Mbak Amel, Mbak Dian, Mbak Nita, Mbak Okta, Mbak Lusi, Mbak Vita, dan semuanya yang tidak

bisa disebutkan satu per satu yang selalu saling mendukung dan membantu disetiap kesulitan.

7. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2018/2019 yang telah menciptakan sebuah persahabatan yang tak lekang oleh waktu, yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat.
8. Adik kostku Sayu, Merissa, Eka, Ika, Indah, Distira dan Laila yang selalu menemani dan memberikan keceriaan selama ini.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN SYARIAH DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi)”

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah PT. BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M. Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus ketua tim penguji yang telah banyak memberikan saran atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M. MT selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan saran yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini.

4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus Pembimbing Anggota yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh staf pengajar dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan dan membantu memberikan informasi serta penyiapan sarana sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. PT BTPN Syariah Tbk. yang telah menjadi objek penelitian dalam tesis ini.
7. Bapak Vicky Agus Setiawan selaku Bussines Coach PT BTPN Syariah Tbk. Regional Jawa Timur 1 periode 2018 - 2019, Mbak Azizunnisa selaku Bussines Manager Non Area PT BTPN Syariah Tbk. Banyuwangi dan Mbak Dwi Winda Yustikarini selaku Bussines Manager PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi yang telah memberikan izin penelitian dalam tesis ini.
8. Alm. Bapak Soetjipto, Ibu Karsini, Mama Dyah Sukorini, Ayah Bambang Hari Susianto, Om Iwan Santoso dan Om Ahmad Taufik yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran, do'a dan motivasinya selama ini.
9. Saudara-saudaraku Dyah Wahyuningsih, Andriana Puspitasari, Prajna Paramitha Srirejeki, Mas Agus Prihadi, Mas Anung Andito, Mbak Rina Gusanti, Mbak Herla Rusnawati, Mbak Sri Rusmini, Herlina Permata Sari, Shelfy Yulia Santi, Hilmi Silahudin Ahmad, Randhy Mahendra Ardy Prasetya, Andika Septa Prayoga, Adeeva Wisnu Ayunindya yang telah memberikan do'a dan motivasinya.
10. Mantan suamiku Julian Bayu Pradyta dan istrinya Destavia Amanda Putri yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama ini.
11. Rekan kerjaku di PT BTPN Syariah Tbk. Mbak Nindi, Mbak Vera, Mbak Maryati, Mbak Tika, Mbak Risa, Mbak Alfy, Mbak Dinda, Mbak Tiwi, Mbak Bening, Mbak Rantika,

Mbak Irma, Mbak Indah Hakiki, Mbak Diana, Mbak Eka, Mbak Siti Nurjanah, Mbak Ianatun, Mbak Mega, Mbak Indah, Mbak Elok, Mbak Amel, Mbak Dian, Mbak Nita, Mbak Okta, Mbak Lusi, Mbak Vita, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu saling mendukung dan membantu disetiap kesulitan.

12. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2018/2019 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
13. Adik kostku Sayu, Merissa, Eka, Ika, Indah, Distira dan Laila yang selalu menemani dan memberikan keceriaan selama ini.
14. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga tesis ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 21 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN TESIS	iv
PENGESAHAN TESIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1. <i>Grand Theory</i>	10
2.1.2. Loyalitas Pelanggan	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4. Kepercayaan	25
2.1.5. Kualitas Layanan	29
2.1.6. Pemasaran	38
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	44
2.3 Kerangka Konseptual	57
2.4 Pengembangan Hipotesis	58
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah	58
2.4.2. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	60
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah	62
2.4.4. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	65
2.4.5. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	67
2.4.6. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	69
2.4.7. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	

melalui Kepuasan Nasabah	71
BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Desain Penelitian	74
3.2 Fokus Penelitian	75
3.3 Variabel Penelitian	75
3.4 Definisi Operasional	76
3.5 Jenis dan Sumber Data	85
3.6 Populasi dan Sampel	86
3.7 Metode Pengumpulan Data	88
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	88
3.9 Teknik Analisis.....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	95
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	95
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	95
4.2 Karakteristik Responden	97
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	99
4.3.1. Variabel Kualitas Layanan Syariah	99
4.3.2. Variabel Kepercayaan Nasabah.....	103
4.3.3. Variabel Kepuasan Nasabah	105
4.3.4. Variabel Loyalitas Nasabah	106
4.4 Hasil Analisa Data.....	108
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	108
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	110
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis	117
4.5 Pembahasan	118
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah	118
4.5.2. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.....	120
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah	121
4.5.4. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	122
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	123
4.5.6. Pengaruh Kualitas Layanan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	125
4.5.7. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	126
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Keterbatasan Penelitian	128
5.3 Saran	128

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah PT BTPN Syariah Tbk. Tahun 2019.....	6
Tabel 1.2	Data Pergerakan Nasabah PT BTPN Syariah Tbk. selama Tahun 2019.....	7
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	97
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usia	98
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pendidikan	98
Tabel 4.4	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan Syariah (X1).....	99
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Nasabah (X2).....	103
Tabel 4.6	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Z)	105
Tabel 4.7	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	106
Tabel 4.8	<i>Combined Loadings and Cross Loadings</i>	109
Tabel 4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	109
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	110
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	111
Tabel 4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	113
Tabel 4.13	<i>Total Effects</i>	114
Tabel 4.14	Uji Model Penelitian	116
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	117
Tabel 4.16	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Grand Theory</i>	10
Gambar 2.2	Empat Sifat Jasa.....	40
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual	57
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Fungsional Operasional PT BTPN Syariah Tbk. Banyuwangi	97
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Tim Bisnis PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi	97
Gambar 4.3	Hasil Analisis Jalur.....	115

