

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEHADIRAN DIGITAL DAN IDENTITAS
RELIGIUS TERHADAP MINAT DALAM MEMILIH PP MADINATUL ULUM JEMBER
MELALUI DAYA TARIK PONDOK PESANTREN SEBAGAI VERIABEL INTERVENING**

TESIS

Diajukan guna melengkapi Tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



Oleh: SITI LAYYINATUL ADABIYAH

2320412005

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Siti Layyinatul Adabiyah

N I M : 2320412005

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS yang berjudul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEHADIRAN DIGITAL DAN IDENTITAS RELIGIUS TERHADAP MINAT DALAM MEMILIH PP MADINATUL ULUM JEMBER MELALUI DAYA TARIK PONDOK PESANTREN SEBAGAI VERIABEL INTERVENING". 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 juli 2026

Yang menyatakan,



Siti Layyinatul Adabiyah

NIM. 2320412005

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEHADIRAN DIGITAL DAN IDENTITAS RELIGIUS TERHADAP MINAT DALAM MEMILIH PP MADINATUL ULUM JEMBER MELALUI DAYA TARIK PONDOK PESANTREN SEBAGAI VERIABEL INTERVENING

Oleh :

Siti Layyinatul Adabiyah

2320412005

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun

NPK. 1973100911139340



Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE.,
MSA., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE.

NPK. 19721229121091118

PENGESAHAN

Tesis Berjudul: *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEHADIRAN DIGITAL DAN IDENTITAS RELIGIUS TERHADAP MINAT DALAM MEMILIH PP MADINATUL ULUM JEMBER MELALUI DAYA TARIK PONDOK PESANTREN SEBAGAI VERIABEL INTERVENING* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 24 Juli 2026

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah jember

Tim Penguji,

Ketua,

Dr. Trias Setyowati, SE., MM.
NPK. 1972032710509477

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun

NPK. 1973100911139340

Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., MSA., Ak.,
CA., CSRS., CSP., MCE.

NPK. 19721229121091118

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Mahem Ika Sari, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT tesis ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Abuyah dan umi yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa serta atas pengorbanannya selama ini semoga rahmat Allah SWT selalu bersama kalian.
2. Kepada kedua adik ku, saudaraku, yang selama ini telah banyak memberikan masukan, dukungan dan doanya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan sangat baik.
3. Kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun (Dosen pembimbing utama) & Bapak Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., MSA., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE. (Dosen pembimbing pendamping) terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Angkatan 2023 Universitas Muhammadiyah Jember
5. Pondok Pesantren Madinatul Ulum Cangkring Jenggawah Jember.
6. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER



KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kehadiran Digital Dan Identitas Religius Terhadap Minat Dalam Memilih Pp Madinatul Ulum Jember Melalui Daya Tarik Pondok Pesantren Sebagai Variabel Intervening. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa 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 disekitar 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. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Trias Setyowati, SE., MM. Selaku ketua penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun dan Dr. Riyanto Setiawan Suharsono, SE., MSA., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE. Sebagai dosen pembimbing yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar/Dosen Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Terima Kasih kepada cinta pertama dan panutanku, Abuyah “Syaiful Bahri”. Beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun, beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai magister.
9. Terima kasih kepada Umi “Asiyati” atas Semangat dan doa yang diberikan. Terima kasih atas segala nasihat kepada penulis.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

11. Saudara dan sahabat serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah membantu penulis menyelesaikan tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap menjadi koreksi untuk karya yang akan datang dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 24 Juli 2026

Penulis,



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Masalah	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 SERVQUAL	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Kehadiran Digital	9
2.1.4 Identitas Religius	10
2.1.5 Minat Memilih Pondok Pesantren	11
2.1.6 Daya Tarik Pondok Pesantren.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Konseptual	33

2.3	Perumusan Hipotesis	34
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Tarik pondok pesantren	34
2.3.2	Pengaruh Kehadiran Digital Terhadap Daya Tarik Pondok Pesantren	35
2.3.3	Pengaruh Identitas Religius Terhadap Daya Tarik Pondok Pesantren.....	36
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren 37	
2.3.5	Pengaruh Kehadiran Digital terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren 37	
2.3.6	Pengaruh Identitas Religius Terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren 38	
2.3.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening.....	39
2.3.8	Pengaruh Kehadiran Digital Terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren sebagai variabel intervening.....	39
2.3.9	Pengaruh Identitas Religius Terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren Melalui Daya Tarik Pondok Pesantren Sebagai Variabel Intervening.	40
2.3.10	Pengaruh Daya Tarik Pondok Pesantren Terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren41	
BAB 3	METODE PENELITIAN	43
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	43
3.3	Data dan Jenis Data	43
3.4	Identifikasi variabel	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1	Populasi	45
3.5.2	Sampel	45
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	46

3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8	Skala Pengukuran	47
3.8	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.8.1	Variabel penelitian	47
3.8.2	Definisi Konsep	48
3.9	Uji Instrumen.....	51
3.9.1	Uji Validitas	51
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.10	Analisis Data.....	52
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	52
3.10.2	Analisis Inferensial	52
3.10.3	Outer Model.....	53
3.10.4	Inner Model	53
3.10.5	Uji Mediasi	53
3.10.6	Tahap-Tahap Menggunakan SmartPLS	53
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.2	Deskripsi Responden	55
4.2.1	Jenis Kelamin	56
4.2.2	Usia.....	56
4.2.3	Status Responden.....	57
4.3	Analisis Deskriptif Varibel Penelitian	57
3.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	57
4.3.2	Variabel Kehadiran Digital (X2).....	58
4.3.3	Variabel Identitas Religius (X3)	59
1.3.4	Variabel Minat Memilih Pondok Pesantren (Y)	59

1.3.5	Variabel Daya Tarik Pondok Pesantren (Z)	60
4.4	Analisis Inferensial	61
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	65
4.4.3	Uji Hipotesis	66
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Tarik Pondok Pesantren	69
4.5.2	Pengaruh Kehadiran Digital terhadap Daya Tarik Pondok Pesantren	70
4.5.3	Pengaruh Identitas Religius terhadap Daya Tarik Pondok Pesantren.....	71
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren.....	71
4.5.5	Pengaruh Kehadiran Digital terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren.....	72
4.5.6	Pengaruh Identitas Religius terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren	73
4.5.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren.....	73
4.5.8	Pengaruh Kehadiran Digital terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren.....	74
4.5.9	Pengaruh Identitas Religius terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren melalui Daya Tarik Pondok Pesantren.....	75
4.5.10	Pengaruh Daya Tarik Pondok Pesantren terhadap Minat dalam Memilih Pondok Pesantren.....	75
BAB 5	KESIMPULAN	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Penutup	77
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN	87
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
	Lampiran 2 Tabulasi Data.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian(Al Aqil, 2025).....	13
Tabel 2. 2 Ringkasan Penelitian(Sugiyarti, 2026)	14
Tabel 2. 3 Ringkasan Penelitian (Nasution, 2024)	15
Tabel 2. 4 Ringkasan Penelitian	16
Tabel 2. 5 Ringkasan Penelitian (Siti & Dalimunthe, 2025)	17
Tabel 2. 6 Ringkasan Penelitian	18
Tabel 2. 7 Ringkasan Penelitian	19
Tabel 2. 8 Ringkasan Penelitian (Phillips & Aenishaenslin, 2022)	20
Tabel 2. 9 Ringkasan Penelitian (Hasan, 2023).....	21
Tabel 2. 10 Ringkasan Penelitian (Hefni, 2022).....	22
Tabel 2. 11 Ringkasan Penelitian (Siahaan, 2023)	23
Tabel 2. 12 Ringkasan Penelitian (Angeles & Aijazi, 2019).....	24
Tabel 2. 13 Ringkasan Penelitian (Logan & Hartwick, 2019).....	25
Tabel 2. 14 Ringkasan Penelitian(Wekke, 2019).....	26
Tabel 2. 15 Ringkasan Penelitian (Rossouw, 2024)	27
Tabel 2. 16 Ringkasan Penelitian (Dian, 2023).....	28
Tabel 2. 17 Ringkasan Penelitian (Lutfiatun, 2023).....	29
Tabel 2. 18 Ringkasan Penelitian(Lutfiatun, 2023).....	30
Tabel 2. 19 Ringkasan Penelitian	31
Tabel 2. 20 Ringkasan Penelitian(Yani Susetyo, 2025).....	32
 Tabel 3. 1 Skala Likert.....	 47
 Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	 56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	57
Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4. 5 Variabel Kehadiran Digital (X2).....	58

Tabel 4. 6 Variabel Identitas Religius (X3)	59
Tabel 4. 7 Variabel Minat Memilih Pondok Pesantren (Y)	59
Tabel 4. 8 Variabel Daya Tarik Pondok Pesantren (Z)	60
Tabel 4. 9 Uji Validitas Konvergen.....	62
Tabel 4. 10 Uji Validitas Diskriminan	63
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 12 Nilai R-Square	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Direct Effect	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Indirect Effect.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4. 1 Model Hipotesis.....	61
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesionar Penelitian	86
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	90

