

**HIBAH PENELITIAN
TIM PASCASARJANA**

**PENGARUH MANFAAT DAN KUALITAS HUBUNGAN DALAM
LAYANAN KREDIT PERBANKAN SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH UKM
DI SURABAYA**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pascasarjana**



**Oleh :
LUSI DIAJENG TAPRATIWI
NIM: 2011611002**

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2 0 1 5**

**PENGARUH MANFAAT DAN KUALITAS HUBUNGAN DALAM
LAYANAN KREDIT PERBANKAN SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH UKM
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

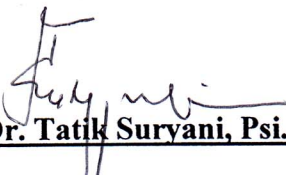
LUSI DIAJENG TAPRATIWI

NIM: 2011611002

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 November 2014


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M

TESIS

PENGARUH MANFAAT DAN KUALITAS HUBUNGAN DALAM LAYANAN KREDIT PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH UKM DI SURABAYA

Disusun oleh :

LUSI DIAJENG TAPRATIWI
NIM: 2011611002

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 22 November 2014

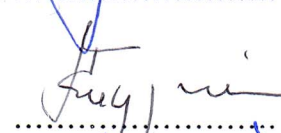
Tim Penguji

Ketua : Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si

Sekretaris : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., M.M

Anggota : Dr. Ronny



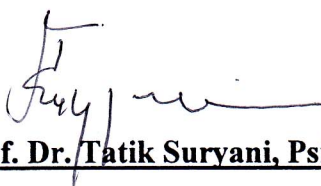
PENGESAHAN TESIS

Nama : Lusi Diajeng Tapratiwi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Oktober 1984
N.I.M : 2011611002
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Manfaat dan Kualitas Hubungan dalam
Layanan Kredit Perbankan Syariah Terhadap
Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah UKM di
Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

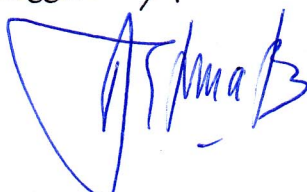
Tanggal : 27/4-15



Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal : 28/4-15



Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KESULITAN ADALAH TANTANGAN KEBERUNTUNGAN DAN
PERSIAPAN BERTEMU KESEMPATAN YANG LEBIH BAIK.

ALHAMDULILLAH HIROBBIL ALAMIN

Thanks to:

1. Maturnuwun dumateng My beloved **ALLAH S.W.T** puji syukur yang tiada henti atas Rahmat & Hidayah-NYA sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Super special thanks boeat Ibukq ibukq Ibukq dan Ayahq, maturnuwun atas mix kombinasi doa, omelan, support dan nasehat yang luar biasa istimewa limited edition just 4 me :')
3. Special tuengkyu boeat Ante, om Tri, alm. Uti, akung yang ndak pernah berenti ngingetin sholat dan sedekah, **NURUL FAUZIYAH** (sudah dibolt Rulll) yang tiap malem bbm ma wa ngingetin “tesismu gimana ce”, Triwer yang selalu bilang “ayo tesisnya ndang selese in miss”, kak Cit yang passionnya bikin bombay, **Roberto alias aldian febby** “tesismu wes mari ta esmeralda” (Brokoliii, namemu wes pake huruf capital di bold pisan, mpun tak turuti hahaha) sekarang q jawab finally tesisq dah selese ☺☺☺
4. Boeat abiq Faishal Ramadhan, tengkyu atas doa dan supportnya, biarpun sering q monyongin, marah ga jelas klo dah mentok bingung ma tesis, abi tewtep dgn suabarnya yg luar biasa ndampingi selama penyelesaian tesis ini, ur my passion, tesisq dah selese luv u abiiiiiii,, maturnuwun
5. Bu Tatik I LOP U maturnuwun atas bimbingannya yang always ngingatkan deadline tesis.
6. **BABE KOMAR N THE GANK**, I LOP U FULL GUYSS,, **BABE KOMAR** muaturnuwun biarpun sering tak janji palsu datengq mesti telat dan bikin heboh, babe ndak pernah lelah ngasih support, masukan plus wejangan

bwtq, we are not just friends we are family, BABE , MAZ NOVA, KOKO CHRISTANOV, TITO, NISA, FAYZA, PAK ALI, maturnuwun atas semua mua supportnya.

7. Boeat Trio Rempong, mbak Ratih & Emil Pratiwi (mail), alhamdulillah tesisnya sudah kelarr,, cerigisnya kalian tuh wowww dasyattt bangettt kagak sia – sia pokoknya hahaha,,,
8. Boeat sahabat terbaikq, Saisab Novvy, Rezky Annisa, Laila Fitria, Bunda Dewi, Marquel, Darrel Albian Sastro Admadja (sesuai request, ditulis lengkap, nama org sekampung dicantumin hahaha) Kak Sar, terima kasih bwt semuanya, maturnuwun.
9. Koko emil, Nurul again, kak Grace, Bu Ilda, Yanuar, mbak Pur, alm. adek Caca cantik, wilda, maz Amik, maz bro Yan Resmaka, Pak Aldiansyah, Pak Budi, mbak yusi, mbak naning, mbak Suci, mas Hendra, Erlinda, maz Pujo Jashar, Rena, Novita, pak, Sugiri, maz Chandra, Uni, mbak lia theresia, Bu ester, Pak Aldiansyah, pak Hariadi, bunda Renny, mbak Lydia, tesisq wes rampung sodara – sodara, wes bar, wes bari, alhamdulillah, maturnuwun atas semua doa dan supportnya selama ini, jangan lelah berproses menjadi sukses ya guysss, bismillah sukses berkah, amin ya robbal alamin, moga – moga diijabah ALLAH .
10. Dan boeat teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu , sahabat – sahabat di Pascasarjana, temen seangkatan, sekelas, senasib, seperjuangan, terima kasih atas doa, support dan nasehat, semoga Allah senantiasa memberikan rahmat, berkah untuk semuanya amin ya robbal alamin.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENGARUH MANFAAT DAN KUALITAS HUBUNGAN DALAM LAYANAN KREDIT PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH UKM DI SURABAYA”** dengan baik dan lancar untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program pascasarjana jurusan manajemen.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., M.M selaku dosen pembimbing yang di dalam berbagai kesibukan dapat menyempatkan diri membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga bagi penulisan tesis ini.
2. Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku ketua Perbanas, Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya dan Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M, yang telah banyak membantu dan selalu memberi semangat penulis sampai tesis ini terselesaikan dengan baik.
3. Ditlitabmas, yang telah memberikan pendanaan melalui Hibah Penelitian Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya.

4. Tim Kolaborasi Hibah Penelitian Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dan bekerja sama dengan luar biasa dalam persiapan, pengumpulan data serta penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh Dosen pengajar beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan berbagi ilmu pengetahuan selama perkuliahan, serta seluruh staff perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, dorongan, doa dan kesabaran kepada penulis hingga selesainya tesis ini, dan
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam proses penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini. Demikian tesis ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan para peneliti lain.

Surabaya, 22 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan Tesis.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Penelitian Arturo Molina (2007)	10
2.1.2 Penelitian Amy Wong (2004)	12
2.1.3 Penelitian Caceres dan Paparoidamis (2005).....	12
2.1.4 Penelitian Su Qin, et al., (2009).....	13
2.1.5 Penelitian Hansen (2005).....	14
2.1.6 Penelitian Macintosh (2007).....	16
2.1.7 Penelitian Kim et al., (2010).....	17
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1 Perbankan Syariah	20
2.2.2 Relationship Marketing.....	26
2.2.3 UKM	28
2.2.4 Manfaat	32
2.2.5 Kualitas Hubungan	34
2.2.6 Kepuasan.....	35
2.2.7 Loyalitas	36
2.2.8 Hubungan Antara Manfaat dan Kepuasan Nasabah ...	37
2.2.9 Hubungan Antara Kualitas Hubungan Dan Kepuasan Nasabah	38
2.2.10 Hubungan antara kualitas hubungan dan loyalitas ...	39
2.2.11 Hubungan antara kepuasan dan loyalitas.....	40
2.3. Kerangka Pemikiran	40
2.4. Hipotesis Penelitian	41

BAB III	METODE PENELITIAN	42
3.1.	Rancangan Penelitian.....	42
3.2	Batasan Penelitian.....	43
3.3	Identifikasi Variabel	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.5	Instrumen Penelitian	46
3.6	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling	48
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	49
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50
3.8.1	Uji validitas.....	50
3.8.2	Uji reliabilitas	51
3.9	Teknik Analisis Data	52
3.9.1	Analisis deskriptif	53
3.9.2	<i>Structural Equation Model (SEM)</i>	54
3.10	Uji Hipotesis	59
BAB IV	GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	60
4.2	Analisis Data.....	65
4.2.1	Analisis deskriptif	65
4.2.2	Analisis statistik.....	71
4.3	Pembahasan	100
4.3.1	Pengaruh Manfaat Terhadap Kepuasan	100
4.3.2	Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan	105
4.3.3	Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas	108
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	109
BAB V	PENUTUP	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	115
5.3	Saran	116

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1	: Kisi-kisi Pengembangan Instrumen.....	47
Tabel 3.2	: Interval Kelas.....	54
Tabel 3.3	: <i>Goodness of Fit Indicated</i>	58
Tabel 4.1	: Deskripsi Data Responden Usaha Kecil-Menengah Tahun 2014	61
Tabel 4.2	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat	65
Tabel 4.3	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Hubungan	67
Tabel 4.4	: Faktor Penentu Kualitas Hubungan dalam Pemberian Kredit Perbankan Kepada Pelaku Usaha Kecil	69
Tabel 4.5	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	70
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	70
Tabel 4.7	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Manfaat.....	73
Tabel 4.8	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Manfaat Setelah Revisi.....	76
Tabel 4.9	: Uji Validitas (<i>Regression Weights</i>) Manfaat.....	76
Tabel 4.10	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan	78
Tabel 4.11	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan Setelah Revisi	81
Tabel 4.12	: Uji Validitas (<i>Regression Weights</i>) Kualitas Hubungan	81
Tabel 4.13	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan	83
Tabel 4.14	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan Setelah Revisi	85
Tabel 4.15	: Uji Validitas (<i>Regression Weight</i>) Kepuasan	85
Tabel 4.16	: <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas	86

Tabel 4.17 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas Setelah Revisi.....	88
Tabel 4.18 : Uji Validitas (<i>Regression Weights</i>) Loyalitas	89
Tabel 4.19 : Construct Reliability.....	90
Tabel 4.20 : Evaluasi Normalitas.....	91
Tabel 4.21 : <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i>	95
Tabel 4.22 : <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i> Setelah Revisi	98
Tabel 4.23 : <i>Regression Weight dan standardized regression weights Structural Equation Model</i>	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Diagram Hasil Model Integratif.....	11
Gambar 2.2	: Model konseptual <i>Impacts of customer service on relationship Quality :An Empirical Study in China</i>	14
Gambar 2.3	: Model Konsep <i>Customer Orientation, Relationship Quality, and Relational Benefits to the Firm</i>	16
Gambar 2.4	: Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1	: Analisis Faktor Konfirmatori Manfaat (Eksogen)	72
Gambar 4.2	: Analisis Faktor Konfirmatori Manfaat Setelah Revisi	75
Gambar 4.3	: Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan (Eksogen)	77
Gambar 4.4	: Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan Setelah Revisi	80
Gambar 4.5	: Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan.....	82
Gambar 4.6	: Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan Setelah Revisi	84
Gambar 4.7	: Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas.....	86
Gambar 4.8	: Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas Setelah Revisi	88
Gambar 4.9	: <i>Structural Equation Model</i>	94
Gambar 4.10	: <i>Structural Equation Model</i> Setelah Revisi	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Model Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Biodata Responden Penelitian Usaha Kecil Menengah
- Lampiran 3a : Tabulasi Data Penelitian Usaha Kecil Menengah
- Lampiran 3b : Tabulasi Data Penelitian Usaha Kecil Menengah - Standarisasi data
- Lampiran 4 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Manfaat
- Lampiran 5 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Hubungan
- Lampiran 6 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan
- Lampiran 7 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Loyalitas
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Manfaat
- Lampiran 9 : Hasil Analisis Konfirmatori Kualitas Hubungan
- Lampiran 10 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan
- Lampiran 11 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas
- Lampiran 12 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 : Evaluasi Normalitas
- Lampiran 14 : Uji Outlier (Mahalanobis Distance)
- Lampiran 15 : Structural Equation Modelling

**EFFECT OF BENEFITS AND QUALITY OF RELATIONSHIP IN ISLAMIC
BANKING CREDIT SERVICE TO SME CUSTOMER
SATISFACTION AND LOYALTY
IN SURABAYA**

Lusi Diajeng Tapratiwi
Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya
E-mail : diajeng.lusi@gmail.com

ABSTRACT

As a new comer in banking industries, Islamic banking like conventional banking has a crucial problem for maintaining customer loyalty, specifically for Small and Medium Enterprises (SME) segment as potential customers. The purpose of this research is to examine the effect of Relational Benefits and Relationship Quality in credit delivering service on Satisfaction and customer Loyalty of SME in Surabaya. Research involved 187 owners of SME who have credit account in Islamic bank. By questionnaires and Structural Equation Modeling (SEM) analysis, the results show that Relational Benefits have significant impact on Customer Satisfaction Loyalty. Beside it, research also found that Customer Satisfaction has a significant impact on Customer Loyalty. One of the findings which is different from previously research is the insignificantly effect of Relational Benefits on customer Satisfaction due to the homogeneity of relational benefits in this industry. The implication of the results is bank should create specific benefits as differentiation strategy in credit delivering services and maintain relationship quality consistently for creating customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Relational Benefits, Relationship Quality, Satisfaction, Loyalty, Islamic bank