

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS,  
KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH BANK JATIM SYARIAH**

**T E S I S**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Studi Magister Manajemen



Oleh :

**DYMAS BAGOES SAPOETRA**  
2015 610 979

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
S U R A B A Y A  
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS,  
KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH BANK JATIM SYARIAH**

Diajukan oleh :

**DYMAS BAGOES SAPOETRA**

**2015 610 979**

Tesis ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 21 Agustus 2017



**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.)**

# TESIS

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS, KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK JATIM SYARIAH

Disusun oleh

**DYMAS BAGOES SAPOETRA**

**2015 610 979**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 31 Agustus 2017

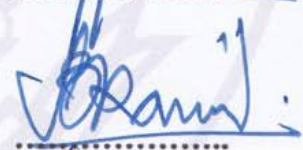
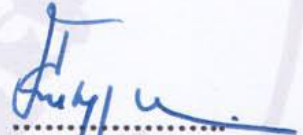
Tim Penguji

**Ketua** : PROF.Dr. TATIK SURYANI, Psi.,M.M  
NIP : 36910088

**Sekretaris** : Dr. BASUKI RACHMAT, SE.,M.M  
NIP : 36080255

**Anggota** : Dr. Drs. Ec. SONI HARSONO, M.Si  
NIP : 36080259

Dr. RONNY,S.KOM.,M.Kom.,MH  
NIP : 36140287



## PENGESAHAN TESIS

**N a m a** : Dymas Bagoes Sapetra  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Surabaya, 19 Mei 1986  
**N.I.M** : 2015610979  
**Program Pendidikan** : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)  
**J u d u l** : Pengaruh Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah

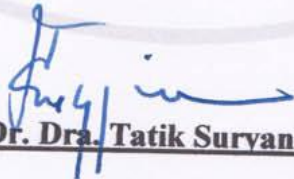
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal 21 Agustus 2017



**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)**

Ketua Program Studi Magister Manajemen,  
Tanggal : 21 Agustus 2017



**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM.)**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah”**.

Penulisan Tesis ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan Tesis ini, terima kasih diucapkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberi Rahmat, Ridho, Hidayah dan Lindungan-Nya kepada Penulis.
2. Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan contoh tauladan bagi penulis untuk selalu bertindak sesuai ajaran-Nya.
3. Alm. Ayahanda Drs. Frederik Effendi SE,Ak dan Ibunda tercinta Dyaarifa serta Kakak Ika Kartika Nandasari, SE yang selalu memberikan semangat, do'a dan motivasi kepada Penulis.
4. Istriku tercinta Udfatin Famama,ST dan buah hati tercinta Ananda Kayla Tasmira Kamil dan Ananda Muhammad Haidar Kamil yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada Penulis.
5. Ustad Sigit dan Saudara Seperjuangan R. Nur Cahyo Adi Putro yang selalu istiqomah dalam memberikan pencerahan kepada Penulis.



6. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
7. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi, MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan semangat sampai terselesainya Tesis ini dengan baik.
8. Dr. Basuki Rachmat, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan Tesis ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
10. Mba Anita beserta Pasukannya yang selalu siaga membantu Penulis dalam perjalanan penyusunan Tesis ini.
11. Ibu Nurul sosok dibalik layar yang telah bekerja dan selalu memberikan arahan dalam proses olah data penelitian.
12. Rekan – rekan angkatan XIX – Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penulisan Tesis ini.
13. Rekan – rekan UUS Bank Jatim Kantor Pusat, Cabang dan Capem Syariah di Surabaya.
14. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak luput dari kekurangan serta jauh dari kata sempurna. Namun dengan segala kerendahan hati, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 21 Agustus 2017

Penulis,

Dymas Bagoes Sapoetra



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Kevin Kam Fung So, Ceridwyn King, Beverley A. Sparks and Ying Wang.....	10
2.1.2 Leila Rahmani-Nejad, Zahra Firoozbakht, Amin Taghipoor.....	11
2.1.3 Mubbsher Munawar Khan & Mariam Fasih.....	13
2.1.4 Muahmmad Kashif, Sharifah Suzana, Wan Shukran, Mohsin Abdul Rehman, Syamsulang Sarifuddin.....	14
2.1.5 Rachmad Hidayat, Sabarudin Akhmad, Machmud.....	15
2.1.6 Risca Fitri Ayuni, Ananda Sabil Hussein, Radityo Handrito.....	17
2.1.7 Rashed Al Karim.....	18
2.1.8 Muhammad Turki Alshurideh.....	19
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Kualitas Layanan.....	25
2.2.2 Religiusitas.....	27
2.2.3 Kedekatan Hubungan.....	28
2.2.4 Kepercayaan Nasabah.....	30
2.2.5 Kepuasan Nasabah.....	32
2.2.6 Loyalitas Nasabah.....	34
2.2.7 Hubungan Antar Variabel.....	36
2.2.7.1 Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.....	36



2.2.7.2	Hubungan antara kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah .....	36
2.2.7.3	Hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.....	37
2.2.7.4	Hubungan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	37
2.2.7.5	Hubungan antara kedekatan hubungan terhadap loyalitas nasabah.....	38
2.2.7.6	Hubungan antara religiusitas terhadap loyalitas nasabah .....	38
2.3	Kerangka Penelitian .....	38
2.4	Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	40
3.2	Batasan Penelitian .....	40
3.3	Identifikasi Variabel.....	41
3.3.1	Variabel Eksogenous.....	41
3.3.2	Variabel Endogenous .....	41
3.3.3	Variabel Intervening.....	43
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.4.1	Definisi Operasional.....	42
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	46
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.6	Instrumen Penelitian.....	47
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	49
3.8	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8.1	Data .....	51
3.8.2	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	52
3.9.2	Analisis Statistik .....	53
3.10	Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	57
4.2	Hasil Penelitian .....	59
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	59
4.2.1.1	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Kualitas Layanan dan Faktor – faktor penentu Kualitas Layanan .....	59

4.2.1.2	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Religiusitas.....	62
4.2.1.3	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Kedekatan Hubungan.....	63
4.2.1.4	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Kepercayaan Nasabah.....	64
4.2.1.5	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Loyalitas Nasabah.....	65
4.2.1.6	Analisis Tanggapan Responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah.....	66
4.2.2	Analisis Statistik.....	67
4.2.2.1	Uji Validitas.....	67
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	71
4.2.2.3	Model Persamaan Struktural.....	72
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	83
4.3	Pembahasan.....	85
4.3.1	Hubungan Antar Variabel.....	85
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	96
5.3	Saran.....	97
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perkembangan NoA dan DPK Bank Jatim Syariah periode 2012 – 2016	3
Tabel 1.2 : Laporan Perkembangan Jaringan Kantor Bank Jatim Syariah	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	21
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.2 : Interval Kelas	53
Tabel 4.1 : Deskripsi Data Responden Bank Jatim Syariah di Surabaya	57
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan	60
Tabel 4.3 : Faktor Penentu Kualitas Layanan Bank Jatim Syariah di Surabaya berdasarkan Rating	61
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Religiusitas	62
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kedekatan Hubungan	63
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan	64
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	65
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.9 : <i>Goodness of Fit</i> CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	68

Tabel 4.10	: <i>Goodness of Fit</i> CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (setelah revisi)	70
Tabel 4.11	: <i>Regression Weight</i> Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	70
Tabel 4.12	: <i>Construct Reliability</i>	71
Tabel 4.13	: Normalitas Data	73
Tabel 4.14	: <i>Univariate Outlier</i>	75
Tabel 4.15	: <i>Multivariate Outlier</i>	76
Tabel 4.16	: <i>Mahalonobis Distance</i>	77
Tabel 4.17	: <i>Mahalonobis Distance</i> (setelah revisi)	78
Tabel 4.18	: <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i>	80
Tabel 4.19	: <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i> (setelah revisi)	82
Tabel 4.20	: <i>Regression Weight SEM</i>	82

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian Fung so, <i>et al</i> (2014)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Konsep Penelitian Nejad, <i>et al</i> (2014)	12
Gambar 2.3 : Kerangka Konsep Penelitian Khan, <i>et al</i> (2014)	14
Gambar 2.4 : Kerangka Konsep Penelitian Kashif, <i>et al</i> (2015)	15
Gambar 2.5 : Kerangka Konsep Penelitian Hidayat, <i>et al</i> (2015)	16
Gambar 2.6 : Kerangka Konsep Penelitian Ayuni, <i>et al</i> (2015)	18
Gambar 2.7 : Kerangka Konsep Penelitian Karim (2016)	19
Gambar 2.8 : Kerangka Konsep Penelitian Alshurideh (2016)	20
Gambar 2.9 : Kerangka Konsep Penelitian	38
Gambar 4.1 : CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah	68
Gambar 4.2 : CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (setelah revisi)	69
Gambar 4.3 : <i>Structural Equation Model</i>	79
Gambar 4.4 : <i>Structural Equation Model</i> (setelah revisi)	81

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Model Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Biodata Responden Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 4 : Deskripsi Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Frekuensi Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah
- Lampiran 7 : CFA Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (setelah revisi)
- Lampiran 8 : Normalitas Data
- Lampiran 9 : *Univariate Outlier*
- Lampiran 10 : *Multivariate Outlier*
- Lampiran 11 : SEM Model Awal
- Lampiran 12 : SEM Model Akhir



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine The Effect of Service Quality, Religiosity, Relationships and Customer Trust in Customer Satisfaction and Loyalty of Bank Jatim Syariah. Based on the literature review, this research hypothesis states that service quality and customer trust have a significant positive effect on customer satisfaction and service quality, relationship closeness, customer satisfaction and religiosity have a significant positive effect on customer loyalty. This study used questionnaires from respondents who are customers who actively transact in Bank Jatim Syariah. Hypothesis testing technique is done by using Structural Equation Model (SEM) analysis. The results of this study indicate that the quality of service and customer confidence have a significant positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction and proximity relationship positively affects customer loyalty and service quality and religiosity have no significant positive effect on customer loyalty. In particular, this study shows that the religiosity factor that has been added value for Sharia Banks to retain customers is no longer relevant. Based on the results of this study, it is recommended that Bank Syariah Jatim evaluate the factors of tangibles, products and services and the implementation of continuous service standards in order to satisfy and maintain customer loyalty*

*Key words: Service Quality, Religiosity, Customer Loyalty*