

**PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA DENGAN  
ANTESEDEN KUALITAS PELAYANAN**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pascasarjana Magister Manajemen**



**Oleh :**

**MUHAMMAD ARTHUR KHAN  
NIM. 2013611112**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
SURABAYA  
2015**

# TESIS

## PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA DENGAN ANTESEDEN KUALITAS PELAYANAN

Disusun oleh,

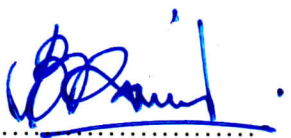
**MUHAMMAD ARTHUR KHAN**

**NIM. 2013611112**

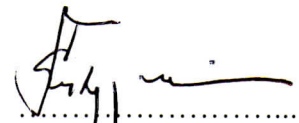
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 25 November 2015

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, MM



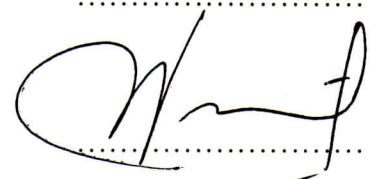
Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM



Anggota : Dr. Ronny, S.Kom, M. Kom



Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si

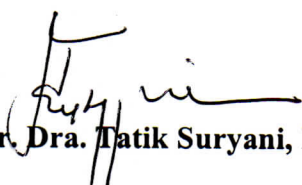


## PENGESAHAN TESIS


Nama : Muhammad Arthur Khan  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 16 November 1971  
N.I.M : 2013611112  
Program Pendidikan : Program Pasca Sarjana (Magister Management)  
Konsentrasi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Religiusitas dan Kepuasan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Surabaya  
dengan Antiseden Kualitas Layanan

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 25 November 2015

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

Direktur Program Pascasarjana  
Tanggal : 25 November 2015

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

**PENGARUH RELIGIUSITAS DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI SURABAYA  
DENGAN ANTESEDEN KUALITAS PELAYANAN**

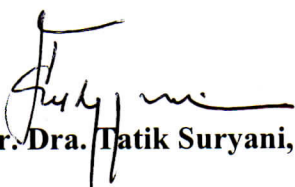
Diajukan oleh :

**MUHAMMAD ARTHUR KHAN**

**NIM. 2013611112**

Tesis ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing  
Tanggal 25 November 2015

  
Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM

## Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Pengaruh Religiusitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Surabaya dengan Antiseden Kualitas Pelayanan”**. Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Studi Magister Management STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, saran, petunjuk dan masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. MM selaku Direktur Program Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam rangka memberikan bimbingan, arahan serta masukan dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak dan Ibu Dewan Penguji : Dr. Basuki Rachmat, MM, Dr. Ronny, S.Kom, M. Kom, Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si
3. Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya
4. Rekan-rekan Angkatan XV – Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan dalam penulisan tesis ini
5. Rekan-rekan Bank Mega Syariah Regional V
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Drs. H. Jailani Sitohang, SH, dan Ibu Alm. Afiah Ardhani, yang selalu mendoakan putra-putrinya menjadi orang baik

serta Ibu Alm. Hj. Suwiji Sugiarto atas dorongan dan motivasinya kepada penulis semasa hidup.

7. Istriku tercinta Retno Dewi Handayani serta anak-anakku Mikhael Muhammad Maheswara dan Muhammad Ariasatya Daniswara yang dengan ikhlas selalu berdoa untuk kelancaran penulis menempuh Program MM STIE Perbanas Surabaya.
8. 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 dan kelemahan serta jauh dari sempurna. Namun dengan segala kerendahan hati penulis berharap tesis ini dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat terhadap dunia perbankan khususnya Perbankan Syariah dan kepada pembaca pada umumnya.

Surabaya, 25 November 2015

Penulis,

Muhammad Arthur Khan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTACT .....	x
<b>BAB I.           PENDAHULUAN</b>	
1.1.   Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.   Perumusan Masalah.....	5
1.3.   Tujuan Penelitian.....	6
1.4.   Manfaat Penelitian.....	6
1.5.   Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II.          TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1.   Penelitian Terdahulu.....	9
2.2.   Landasan Teori.....	17
2.3.   Kerangka Pemikiran.....	24
2.4.   Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III.         METODE PENELITIAN</b>	
3.1.   Rancangan Penelitian.....	27
3.2.   Batasan Penelitian.....	27
3.3.   Identifikasi Variabel Penelitian .....	28
3.4.   Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5.   Teknik Sampling.....	34
3.6.   Instrumen Penelitian .....	35
3.7.   Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.6.   Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.7.   Teknik Analisis.....	42
<b>BAB IV.         GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1.   Gambaran Subyek Penelitian .....	50
4.2.   Analisis Data .....	53
<b>BAB V           PENUTUP</b>	
5.1   Kesimpulan .....	85
5.2   Keterbatasan Penelitian .....	86
5.3   Saran .....	87
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Laporan R/L Bank Syariah dan Unit Syariah April 2015	1
Tabel 1.2 : Pertumbuhan Jaringan Kantor Bank Syariah	2
Tabel 1.3 : 10 Bank Syariah yang memiliki Nasabah paling Loyal	4
Table 1.4 : Pertumbuhan Aset Bank Syariah di Surabaya	5
Tabel 1.5 : Pertumbuhan Jumlah Kantor Bank Syariah di Surabaya	6
Tabel 3.1 : Responden Penelitian	40
Tabel 3.2 : Desain Kuisisioner	40
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden	50
Tabel 4.2 : Tabel Kepuasan Berdasar Usia	51
Tabel 4.3 : Tabel Religiusitas Berdasar Usia	52
Tabel 4.4 : Tabel Loyalitas Berdasar Usia	52
Tabel 4.5 : Kategori Penilaian Berdasarkan skala	53
Tabel 4.6 : Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.7 : Deskripsi Variabel Religiusitas (X1)	56
Tabel 4.8 : Deskripsi Variabel Keberwujudan (X2.1)	57
Tabel 4.9 : Deskripsi Variabel Kehandalan (X2.2)	58
Tabel 4.10 : Deskripsi Variabel Daya tanggap (X2.3)	59
Tabel 4.11 : Deskripsi Variabel Jaminan (X2.4)	60
Tabel 4.12 : Deskripsi Variabel Empati (X2.5)	61
Tabel 4.13 : Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)	62
Tabel 4.14 : Deskripsi Variabel Loyalitas (Z)	62
Tabel 4.15 : Hasil uji Convergent Validity (nilai outer loading)	64



Tabel 4.16 : Nilai AVE dan akar AVE	66
Tabel 4.17 : Latent Variabel correlation	66
Tabel 4.18 : Matriks perbandingan akar AVE dengan Latent Variabel Correlation	66
Tabel 4.19 : Cross Loadings	68
Tabel 4.20 : Hasil analisis Composite Reliability dan Cronbach Alpha	70
Tabel 4.21 : Pengujian Kolinearitas	71
Tabel 4.22 : Hasil Pengujian signifikansi koefisien jalur (path)	72
Model structural	
Tabel 4.23 : Hasil pengujian signifikansi Total effects	74
Tabel 4.24 : Nilai koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) dan Stone Geisser ( $Q^2$ )	75
Tabel 4.25 : Analisis nilai $R^2$ dan $Q^2$ atas Variabel eksogen yang Dimasukkan dalam model & dikeluarkan dari model	76
Tabel 4.26: Hasil perhitungan f effects size dan $q^2$ effect size	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 : Kerangka konsep Penelitian Badara <i>et.al</i> , (2013)	11
Gambar 2.2 : Kerangka konsep Penelitian Saeed <i>et.al</i> , (2013)	12
Gambar 2.3 : Kerangka konsep Penelitian Sunaryo (2013)	14
Gambar 2.4 : Kerangka konsep Penelitian Misbach <i>et.al</i> (2013)	15
Gambar 2.5 : Kerangka konsep Penelitian Qureshi <i>et.al</i> (2014)	16
Gambar 2.6 : Kerangka konsep Penelitian Halik (2015)	18
Gambar 2.7 : Kerangka Penelitian penelitian Zain <i>et al.</i> (2014)	20
Gambar 2.8 : Kerangka konsep Penelitian	29
Gambar 4.1 : Hasil analisis Outer Model	70
Gambar 4.2 : Hasil Analisis Inner Model	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Tabel Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	: Tabulasi data responden
Lampiran 3	: Tabulasi variabel Religiusitas
Lampiran 4	: Tabulasi variabel keberwujudan
Lampiran 5	: Tabulasi variabel kehandalan
Lampiran 6	: Tabulasi variabel daya tanggap
Lampiran 7	: Tabulasi variabel jaminan
Lampiran 8	: Tabulasi variabel empati
Lampiran 9	: Tabulasi variabel kepuasan
Lampiran 10	: tabulasi cariable loyalitas
Lampiran 11	: Tabulasi seluruh variabel penelitian
Lampiran 12	: Tabel Descriptives
Lampiran 13	: Gambar Outer model
Lampiran 14	: Cross loadings
Lampiran 15	: Crosstab
Lampiran 16	: Tabel t

## **ABSTRACT**

*Currently the Islamic banking began to grow in Indonesia. However, its growth rate has not been as expected. One of the factors that influence is customer loyalty. It's necessary to maintain the customer loyalty through good service quality, so that customers satisfaction is high. In addition, customers religiosity factors on Islamic principle is also an essential condition in influencing customer loyalty in Islamic banks.*

*This study aims to investigate the influence of service quality factors on customer satisfaction, and the influence of customer satisfaction on customer loyalty. Also investigate the direct influence of religiosity on customer loyalty. Respondents are 100 customers from 10 Islamic banks located in Surabaya. The model analysis use structural model with Partial Least Square (PLS SEM).*

*The results showed that all quality service variables consisting of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy significant have significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction significantly influence customer loyalty. In addition, religiosity also has significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: service quality, religiosity, customer satisfaction, customer loyalty*