



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI  
PRODUK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. PANIN BANK SYARIAH CABANG SLIPI  
JAKARTA**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**ZULHENDRA**  
**NIM 55112120117**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI  
PRODUK DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. PANIN BANK SYARIAH CABANG SLIPI  
JAKARTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ZULHENDRA  
NIM 55112120117**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Kantor Cabang Slipi Jakarta.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Zuhendra

NIM : 55112120117

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Dudi Permana, ST., MM.Ph.D)

Pembimbing II



(Dr. Augustina Kurniasih. ME)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati. M.Si)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Kantor Cabang Slipi Jakarta.

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Zulhendra

NIM : 55112120117

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar master pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,



Zulhendra

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Kantor Cabang Slipi Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Bpk. Dudi Permana, ST., MM.Ph.D dan Dr. Augustina Kurniasih, ME, sebagai dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA dan Bapak Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM selaku dewan penguji seminar proposal dan Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Penulis juga berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh Dosen dan Staff PKK Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah membekali berbagai pengetahuan dan juga memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis dan para responden yang telah bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner yang penulis sebarakan.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan istri dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil ini dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan dunia perbankan di Indonesia.

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	19
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	22
<b>BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN)</b>	<b>23</b>
2.1 Profil Singkat Perusahaan.....	23
2.2 Visi dan Misi .....	24
2.3 Struktur Organisasi.....	25
2.4 Kinerja Keuangan.....	26
2.5 Aktivitas Perbankan.....	27
2.6 Arah dan Perkembangan Bank.....	29

<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
	<b>HIPOTESIS</b>	<b>31</b>
	3.1 Teori.....	31
	3.2 Penelitian Terdahulu.....	55
	3.3 Kerangka Pemikiran.....	62
	3.4 Hipotesis.....	64
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>65</b>
	4.1 Desain Penelitian.....	65
	4.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	65
	4.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	71
	4.4 Populasi dan Metode Sampling.....	72
	4.5 Metode Analisis.....	75
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>83</b>
	5.1 Hasil Penelitian.....	83
	5.2 Karakteristik Responden.....	84
	5.3 Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	86
	5.4 Uji Instrumen.....	88
	5.5 Uji Asumsi Klasik.....	94
	5.6 Analisis Regresi.....	96
	5.7 Analisa Perbedaan .....	102
	5.8 Pembahasan.....	103



<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>107</b>
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>160</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Pelayanan Prima Bank Umum Syariah.....	4
Tabel 1.2 Jenis Produk Tabungan Bank Syariah .....	8
Tabel 1.3 Peringkat Kinerja Keuangan Bank Syariah Terbaik.....	11
Tabel 1.4 Indeks Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah.....	15
Tabel 1.5 Data Nasabah Tabungan PaS.....	16
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu .....	56
Tabel 4.1 Pengukuran Variabel.....	67
Tabel 4.2 Tabel Sampel Krejcie & Morgan .....	74
Tabel 4.3 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya.....	78
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	85
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	86
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	87
Tabel 5.6 Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 5.7 Reliability Statistik Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 5.8 Validitas Butir Pertanyaan Persepsi Nilai .....	91
Tabel 5.9 Reliability Statistik Persepsi Nilai.....	91
Tabel 5.10 Validitas Butir Pertanyaan Diferensiasi Produk.....	92
Tabel 5.11 Reliability Statistik Diferensiasi Produk.....	93

Tabel 5.12 Validitas Butir Pertanyaan Loyalitas Nasabah.....	93
Tabel 5.13 Reliability Statistik Loyalitas Nasabah.....	94
Tabel 5.14 Uji Multikolinieritas.....	95
Tabel 5.15 Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 5.16 Perbandingan Hasil Penelitian.....	102



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Rekening Nasabah .....	17
Gambar 2.1 Logo Bank .....	23
Gambar 2.2 Milestone Pertumbuhan Bank .....	24
Gambar 2.3 Struktur Organisasi .....	26
Gambar 2.4 Laporan Keuangan .....	27
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 5.5 Uji Heteroskedastisitas.....	96

