



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CIPUTAT

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Iskawanto Kurniawan
(55112120340)

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG CIPUTAT

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Iskawanto Kurniawan

(55112120340)

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat. 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:

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D, selaku dosen penguji pada seminar proposal dan sidang tesis yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Priyono, SE, ME, selaku ketua tim penguji pada sidang tesis yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Studi Magister Manajemen.

6. Seluruh Dosen pengajar, staf dan karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua, mertua, kakak, adik dan keponakan tercinta yang telah memberikan doa dan motivasi. Terima kasih untuk segala kesabaran dan kasih sayang sehingga Tesis ini dapat terwujud.
8. Kepada istri tercinta, Diani Prihartini, SE, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan nasihat. Terima kasih untuk segala kesabaran, kasih sayang serta doanya sehingga Tesis ini dapat terwujud.
9. Bapak Dadang selaku Kepala Cabang PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat yang telah memberikan izin, saran, masukan dan dukungan terhadap penelitian.
10. Bapak Demas selaku *Service Manager* PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan terhadap penelitian.
11. Kepada seluruh karyawan dan staff pendukung PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat yang telah memberikan motivasi dan doa sehingga tesis dapat terwujud.
12. Para responden/nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
13. Rekan-rekan SCG Kantor Pusat PT Bank Syariah Mandiri yang telah memberikan dukungan, motivasi serta doa sehingga tesis ini dapat terwujud.
14. Teman-teman kuliah terbaikku Randi, Rini, Vika, Wati, Angga, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu kelas Senin – Kamis MM UMB Menteng Jakarta Pusat yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Namun demikian penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah pemasaraan di Indonesia.

Jakarta, Februari 2015

Penulis

Iskawanto Kurniawan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah | 9 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah | 10 |
| 1.2.3. Batasan Masalah | 10 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 11 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 12 |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian | 12 |
| BAB II. DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN) | |
| 2.1. Sejarah Perusahaan | 14 |
| 2.1.1. Visi dan Misi Perusahaan | 16 |
| 2.1.2. <i>Shared Value</i> | 16 |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha | 17 |
| 2.3. Sumber Daya | 18 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| | 2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan | 20 |
| | 2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis | 21 |
| BAB III. | KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | |
| | 3.1. Kajian Pustaka | 27 |
| | 3.1.1. Nilai Pelanggan | 27 |
| | 3.1.2. Kualitas Pelayanan | 30 |
| | 3.1.3. Kualitas Hubungan | 33 |
| | 3.1.4. Kepuasan Pelanggan | 36 |
| | 3.1.5. Loyalitas nasabah | 40 |
| | 3.2. Penelitian Terdahulu | 44 |
| | 3.3. Kerangka Pemikiran | 49 |
| | 3.4. Hipotesis | 51 |
| BAB IV. | METODE PENELITIAN | |
| | 4.1. Jenis/Desain Penelitian | 52 |
| | 4.2. Variabel Penelitian | 52 |
| | 4.2.1. Definisi Konsep | 52 |
| | 4.2.2. Definisi Operasional | 53 |
| | 4.3. Populasi dan Sampel Penelitian | 56 |
| | 4.3.1. Populasi | 56 |
| | 4.3.2. Sampel | 56 |
| | 4.4. Jenis dan Sumber Data | 58 |
| | 4.5. Teknik Pengumpulan Data | 59 |
| | 4.6. Teknik Analisis Data | 60 |
| | 4.6.1. Uji Validitas | 61 |
| | 4.6.2. Uji Reliabilitas | 61 |
| | 4.6.3. Uji Asumsi Klasik Regresi | 62 |
| | 4.6.4. Analisis Jalur | 64 |
| | 4.7. Uji Hipotesis | 66 |
| | 4.7.1. Uji Signifikansi | 66 |

| | | |
|----------------|---|-----|
| 4.7.2. | Koefisien Determinasi R^2 | 67 |
| 4.7.3. | Uji-t | 67 |
| 4.7.4. | Uji-F | 68 |
| BAB V. | HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 5.1. | Karakteristik Responden | 69 |
| 5.2. | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 72 |
| 5.2.1. | Hasil Uji Validitas | 72 |
| 5.2.2. | Hasil Uji Reliabilitas | 74 |
| 5.3. | Analisis Deskriptif Variabel | 74 |
| 5.4. | Hasil Uji Asumsi klasik | 77 |
| 5.4.1. | Hasil Uji Normalitas | 77 |
| 5.4.2. | Hasil Uji Multikolinieritas | 79 |
| 5.4.3. | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 80 |
| 5.5. | Hasil Uji Hipotesis | 82 |
| 5.5.1. | Hasil Uji Analisis Jalur Model 1 | 83 |
| 5.5.2. | Hasil Uji Analisis Jalur Model 2 | 86 |
| 5.5.3. | Hasil Analisis Jalur Model 1 dan 2 | 89 |
| 5.5.4. | Korelasi Antar Variabel | 90 |
| 5.5.5. | Korelasi Antar Dimensi | 94 |
| 5.5.6. | Kausal Empiris Jalur Model 1 dan Model 2 | 97 |
| 5.6. | Pembahasan Hasil Penelitian | 98 |
| 5.6.1. | Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah | 98 |
| 5.6.2. | Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah | 100 |
| BAB VI. | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1. | Kesimpulan | 104 |
| 6.2. | Saran | 106 |

| | |
|----------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 110 |
| LAMPIRAN | 115 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 133 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia tahun 2009 - 2013 | 1 |
| Tabel 1.2 | Perbandingan <i>Market Share</i> Aset dan DPK BSM dengan Perbankan Syariah di Indonesia | 4 |
| Tabel 1.3 | Laba Komprehensif BSM tahun 2009 - 2013 | 5 |
| Tabel 1.4 | Peringkat <i>Customer Satisfaction Index</i> BSM Tahun 2010 hingga 2014 | 6 |
| Tabel 1.5 | Target-Realisasi Nominal dan Prosentase Pencapaian DPK BSM Kantor Cabang Tangerang Ciputat Januari - September Tahun 2014 | 7 |
| Tabel 1.6 | Peringkat Kualitas Pelayanan BSM Kantor Cabang Tangerang Ciputat Skala Jabodetabek Bulan Januari - September Tahun 2014 | 8 |
| Tabel 1.7 | Peringkat <i>Customer Relationship Index</i> BSM Tahun 2010 - 2014 | 8 |
| Tabel 3.1 | Ringkasan Penelitian Terdahulu | 45 |
| Tabel 4.1 | Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian | 53 |
| Tabel 4.2 | Kriteria Korelasi | 61 |
| Tabel 5.1 | Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria | 69 |
| Tabel 5.2 | Hasil Pengujian Validitas | 72 |
| Tabel 5.3 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 74 |
| Tabel 5.4 | Hasil Pengujian Multikolinieritas Jalur Model 1 | 80 |
| Tabel 5.5 | Hasil Pengujian Multikolinieritas Jalur Model 2 | 80 |
| Tabel 5.6 | Uji-t dan Uji-F Jalur Model 1 | 84 |
| Tabel 5.7 | Uji-t dan Uji-F Jalur Model 2 | 87 |
| Tabel 5.8 | Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total | 90 |
| Tabel 5.9 | Koefisien Korelasi Antar Variabel | 90 |
| Tabel 5.10 | Matriks Analisis Korelasi Antar Dimensi | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 3.1 | Kerangka Pemikiran | 50 |
| Gambar 5.1 | Hasil Pengujian Normalitas Jalur Model 1 | 78 |
| Gambar 5.2 | Hasil Pengujian Normalitas Jalur Model 2 | 78 |
| Gambar 5.3 | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Jalur Model 1 | 81 |
| Gambar 5.4 | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Jalur Model 2 | 82 |
| Gambar 5.5 | Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2 | 98 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Lembar Kuesioner | 115 |
| Lampiran 2 | Karakteristik Responden | 119 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas | 120 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Reliabilitas | 123 |
| Lampiran 5 | Deskriptif Indikator | 124 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Normalitas | 126 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Multikolinieritas | 127 |
| Lampiran 8 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 128 |
| Lampiran 9 | Hasil Uji Regresi Jalur Model 1 | 139 |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Regresi Jalur Model 2 | 130 |
| Lampiran 11 | Hasil Uji Korelasi Antar Variabel | 131 |
| Lampiran 12 | Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi | 132 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Iskawanto Kurniawan

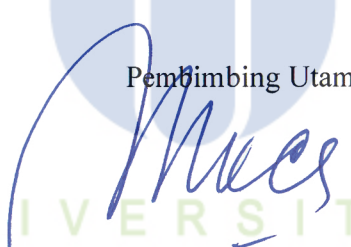
Nim : 55112120340

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama


MUCHSIN SAGGAFF SHIHAB, M.Sc., MBA, Ph.D

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tangerang Ciputat

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Iskawanto Kurniawan

Nim : 55112120340

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri 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 kesarjanaan 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, Februari 2015



Iskawanto Kurniawan