

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH DENGAN MERGER SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Survey Pada Bank Syariah Indonesia Area Cirebon)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Ekonomi (M.E)
Program Studi : Ekonomi Syariah



Disusun Oleh:
HARSAID YUSUF BAKHTIAR
19086050009

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH DENGAN MERGER SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Survey Pada Bank Syariah Indonesia Area Cirebon)

Disusun oleh :

HARSAID YUSUF BAKHTIAR
NIM: 19086050009

Telah diujikan pada tanggal 15 Maret 2022
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E)

Dosen Pengaji

Ketua/ Anggota

Prof. Dr. H. Dedi Djubaidi, M.Ag
NIP. 195903201984031002

Sekretaris/ Anggota

H. Didin Nurul Rosidin, M.A, Ph. D
NIP. 197304041998031005

Pembimbing I/ Pengaji

Dr. H. Achmad Kholid, M.Ag
NIP. 19670208.199303.1.003

Pembimbing II/ Pengaji

Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 19730526.200501.1.004

Pengaji Utama

Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 197506012005011008

Direktur



Prof. Dr. H. Dedi Djubaidi, M.Ag
NIP. 195903201984031002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : HARSAID YUSUF BAKHTIAR
NIM : 19086050009
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan, disertai kesiapan untuk dapat bertanggungjawab atas segala risiko yang mungkin diberikan, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang saya buat.

Cirebon, Februari 2022
Yang Menyatakan



HARSAID YUSUF BAKHTIAR
NIM: 19086050009

Dr. H. Achmad Kholid, M.Ag
Program Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) Lembar

Perihal : **Penyerahaan Tesis**

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Harsaid Yusuf Bakhtiar yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Merger Sebagai Variabel Intervening* (survey pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Area Cirebon) telah dapat untuk diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr Wb

Cirebon, Februari 2022
Pembimbing I


Dr. H. Achmad Kholid, M.Ag
NIP: 19670208/199303.1.003

Dr. Abdul Aziz, M.Ag
Program Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) Lembar
Perihal : **Penyerahaan Tesis**

Kepada Yth,
Direktur Program Pascasarjana
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

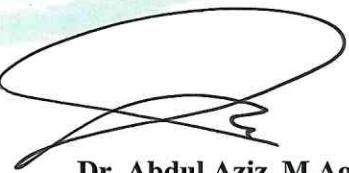
Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Harsaid Yusuf Bakhtiar yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Merger Sebagai Variabel Intervening* (survey pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Area Cirebon) telah dapat untuk diujikan. Bersama ini, kami kirimkan naskahnya untuk segera dapat diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatian Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr Wb

Cirebon, Februari 2022
Pembimbing II


Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP: 19730526.200501.1.004

CURICULUM VITAE



Harsaid Yusuf Bakhtiar

NIM: 19086050009

Contact

- Jl. Marga Asri Raya No. 52
Bandung, Jawa Barat
- harsaidyb@gmail.com
- harsaid.yusuf@bankbsi.co.id
- @harsaidyusufbakhtiar

Skills

Business Model Canvas



Perbankan Syariah



Kemampuan Presentasi



Public Speaking



Tentang Diri

Lahir di Medan, 08 Juli 1985
Anak pertama dari 3 bersaudara
Status Menikah dengan 3 Orang Putra

Pengalaman Pendidikan

SDN Inti Palu Timur	1991 – 1997
SLTP N 1 Margahayu Bandung	1997 – 2000
SMU BPI 1 Bandung	2000 – 2003
Universitas Widyatama Bandung	2003 – 2007
Pascasarjana IAIN Syekh Nurjati Cirebon	2019 – 2022

Pengalaman Bekerja

PT Danareksa Sekuritas	2007 – 2009
Account Executive	
PT Bank Syariah Mandiri	2009 – 2010
Management Dev. Program	
PT Bank Syariah Mandiri	2010 – 2018
Business Development	
PT Bank Syariah Mandiri	2018 – 2019
Branch Manager	
PT Bank Syariah Mandiri	2019 – 2021
Senior Manager	
PT Bank Syariah Indonesia, Tbk	2021 – Present
Senior Manager	

Pengalaman Menulis

Peran Audit Internal Dalam Pelaksanaan Implementasi Sarbanes Oxley Act Section 404 (Studi Kasus Pada PT Telekomunikasi Indonesia)	2007
Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Bank Syariah Dengan Merger Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada Bank Syariah Indonesia Area Cirebon)	2022

PERSEMPAHAN

وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Al-Qadlaa’iy dalam Musnad Asy-Syihaab no. 129, Ath-Thabaraaniy dalam Al-Ausath no. 5787)

Tesis ini saya persembahkan khusus untuk kedua orang tua tercinta (Bapak Djadjat Sudradjat dan Ibu Rita Utary), serta Istri (Amelia Vebrianda Abdullah) dan anak-anakku (Hamizan Bakhtiar, Nabil Bakhtiar, dan Muhammad Syathir Bakhtiar) yang senantiasa memberikan dukungan semangat, motivasi dan tentunya do’a kepada penulis.

Kemudian teruntuk Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana jurusan Ekonomi Syariah yang dengan sabar dan tulus telah berkenan memberikan ilmunya.

Serta penulis mengucapkan banyak rasa syukur dan terima kasih kepada Dosen Pembimbing (Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M.Ag dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag) yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan tesis ini.

Dijalani Alurnya, Dinikmati Prosesnya, Disyukuri Hasilnya (HYB, 2022)

ABSTRAK

HARSAID YUSUF BAKHTIAR, PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DENGAN MERGER SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEY PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK AREA CIREBON). TESIS, 2022

Industri perbankan Syariah memiliki karakteristik produk dan akad transaksi yang relatif sama, yang membedakan antara perbankan Syariah satu dengan yang lainnya yaitu dari segi layanan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi keuangan. Memberikan kualitas layanan berarti memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten. Dengan dilakukannya merger 3 bank syariah menjadi satu entitas baru diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, yang implikasinya terhadap loyalitas nasabah untuk melakukan transaksi keuangannya melalui bank Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan data primer, menggunakan kuesioner yang diisi oleh nasabah di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Area Cirebon, dan data sekunder yang merupakan data *company profile*, struktur organisasi, data merger, dan data lainnya yang berkaitan dengan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Penelitian menggunakan pendekatan desain kausal karena menjelaskan pengaruh hubungan antara beberapa variabel dan melalui pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H1 yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,917 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p<0,05$). H2 yaitu Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,228 dan nilai signifikansi sebesar 0,045 ($p<0,05$). H3 yaitu Merger yang dilakukan Bank Syariah tidak menjadi faktor yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,182 ($p>0,05$). H4 yaitu Merger yang dilakukan Bank Syariah menjadi faktor yang memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Area Cirebon. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,035 ($p<0,05$).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Merger, Loyalitas

ABSTRACT

HARSAID YUSUF BAKHTIAR, THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF SHARIA BANK WITH MERGER AS THE INTERVENING VARIABLE (SURVEY AT PT. BANK SYARIAH INDONESIA, TBK AREA CIREBON). THESIS, 2022

The Islamic banking industry has relatively similar product characteristics and transaction contracts, which distinguishes Islamic banking from one another, namely in terms of service to customers, so that customers feel comfortable in financial transactions. Providing quality service means providing services in accordance with customer expectations consistently. With the merger of 3 Islamic banks into one new entity, it is expected to improve service quality, affect the level of customer satisfaction, which has implications for customer loyalty to carry out financial transactions through Islamic banks.

This research is a quantitative research, with data collection techniques, namely primary data, using questionnaires filled out by customers at PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Area Cirebon, and secondary data consisting of company profile data, organizational structure, merger data, and other data relating to PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Using a causal design approach because it explains the effect of the relationship between several variables and through hypothesis testing.

The results of this study indicate that H1 namely service quality has a positive effect on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Cirebon Area. This is evidenced by the coefficient value obtained is 0.917 and the significance value is 0.000 ($p < 0.05$). H2, namely customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Cirebon Area. This is evidenced by the coefficient value obtained by 0.228 and a significance value of 0.045 ($p < 0.05$). H3 is that the merger conducted by a Sharia Bank is not a factor that mediates the effect of service quality on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Cirebon Area. This is evidenced by a significance value of 0.182 ($p > 0.05$). H4 is a merger conducted by a Sharia Bank as a factor that mediates the effect of satisfaction on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Cirebon Area. This is evidenced by a significance value of 0.035 ($p < 0.05$).

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Merger, Loyalty

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas segala nikmat-Nya dan segala karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Merger Sebagai Variabel Intervening (Survey pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Area Cirebon).

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E) Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Dalam proses penyusunan Tesis ini, tentunya selesai karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. Dedi Djubaedi, M.Ag selaku Direktur Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Kosim, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk, serta memberikan dorongan, motivasi dan semangat dalam proses penyusunan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk, serta memberikan dorongan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan Tesis ini.
6. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan semangat dan doa untuk kebaikan puteranya.
7. Istri (Amelia Vebrianda Abdullah) dan anak-anak tercinta (Hamizan Bakhtiar, Nabil Bakhtiar, dan Muhammad Syathir Bakhtiar) yang menjadi semangat penulis dalam melakukan apapun.

8. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Program Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan Tesis ini.

Segala dukungan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis disyukuri dengan ucapan syukur Alhamdulillahi Jazakumullahu Khoiro, semoga Allah paring manfaat dan barokah. Semoga segala dukungan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan pahala dan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan mahasiswa Program Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, dan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya.



Cirebon, Februari 2022

Penulis

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iii
CURICULUM VITAE.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kerangka Teori	9
1. Kualitas Layanan.....	9
2. Kepuasan	17
3. Merger	23
4. Loyalitas.....	30
B. Kajian Pustaka.....	39
C. Kerangka Penelitian	42
D. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	45
C. Populasi dan Sampel	46

D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Definisi Operasional & Skala Pengukuran.....	48
F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	54
B. Gambaran Umum Responden	57
C. Analisis Data	59
D. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Gambar Kondisi Makro Ekonomi Indonesia, Sumber: Bank Syariah Indonesia 2021	2
Gambar 2: Grafik Kondisi Industri Perbankan di Indonesia, Sumber: Bank Syariah Indonesia 2021 ...	3
Gambar 3: Gambar jumlah CIF nasabah dari 3 legacy, Sumber: Bank Syariah Indonesia 2021	4
Gambar 4: DPK periode Juli - Okt BSI Area Cirebon, Sumber: Bank Syariah Indonesia 2021.....	6
Gambar 5: Piramida tingkatan loyalitas, sumber : Griffin 2018	34
Gambar 6: Kerangka Penelitian	42
Gambar 7: Hasil Model Penelitian	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2: Variabel dan definisi pengukuran	48
Tabel 3: Kategori Validitas dan Reliabilitas Butir Soal.....	51
Tabel 4: Kinerja 3 Bank Syariah BUMN dan Hasil Merger BSI (Rp Triliun)	55
Tabel 5: Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 6: Usia Responden	57
Tabel 7: Pendidikan Akhir Responden	58
Tabel 8: Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 9: Bank Syariah yang Digunakan	59
Tabel 10: Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 11: Uji Validitas Instrument Kepuasan Nasabah	61
Tabel 12: Uji Validitas Instrumen Merger	61
Tabel 13: Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah	62
Tabel 14: Uji Reliabilitas	62
Tabel 15: Deskripsi Variabel Penelitian	63
Tabel 16: Nilai Loading Factor	65
Tabel 17: Nilai Cross Loading	66
Tabel 18: Nilai Average Variant Extracted (AVE).....	67
Tabel 19: Nilai Composite Reliability	68
Tabel 20: Pengujian Hipotesis	69
Tabel 21: Koefisien Determinasi	70