

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Hubungan Pelanggan dan Nilai Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya)”** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Rasulullah SAW bersama para sahabatnya yang atas usaha dan perjuangannya berhasil menyebarkan agama Islam serta membimbing umat terdahulu dari kebodohan ilmu yang menuntun pada kehidupan yang diridhoi Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kerja sama, dan juga arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pertama-tama penulis ucapkan terima kasih kepada ibu tercinta yaitu Ibu Tanti Setiawati dan keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak doa, semangat, motivasi, dan kasih sayang yang tulus selama ini. Selanjutnya tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Dr. Asep Suryanto, S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam sekaligus Dosen Wali Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Kelas A Angkatan 2020.

3. Dr. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Hj. Heni Sukmawati, S.Ag, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Joni, S.E.I., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidikan yang ada di lingkungan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
7. Teman-teman seperjuangan pada Program Studi Ekonomi Syariah Angkatan 2020 yang saling menyemangati dan memberikan dukungan selama perkuliahan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran guna untuk melengkapi skripsi ini.

Tasikmalaya, 14 Maret 2024

Penulis

Zacky M. Nopal

201002040

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II KERANGKA TEORITIS	14
A. Landasan Teori	14
1. Perilaku Konsumen	14
a. Pengertian Perilaku Konsumen	14
b. Jenis-jenis Perilaku Konsumen	16
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	18
2. Retensi Pelanggan	25

a.	Pengertian Retensi Pelanggan	25
b.	Urgensi dan Manfaat Retensi Pelanggan.....	27
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan	29
d.	Dimensi Retensi Pelanggan.....	31
e.	Indikator Retensi Pelanggan.....	35
3.	Hubungan Pelanggan.....	36
a.	Pengertian Hubungan Pelanggan.....	36
b.	Urgensi dan Manfaat Hubungan Pelanggan	37
c.	Dimensi Hubungan Pelanggan	40
d.	Indikator Hubungan Pelanggan.....	43
4.	Nilai Pelanggan	44
a.	Pengertian Nilai Pelanggan	44
b.	Urgensi dan Manfaat Nilai Pelanggan.....	45
c.	Dimensi Nilai Pelanggan.....	48
e.	Indikator Nilai Pelanggan.....	49
5.	Kepuasan	49
a.	Pengertian Kepuasan	49
b.	Urgensi dan Manfaat Kepuasan	51
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	53
d.	Dimensi Kepuasan.....	55
e.	Indikator Kepuasan.....	56
B.	Penelitian Terdahulu.....	58
C.	Kerangka Pemikiran	66

D. Hipotesis	70
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	73
A. Metode Penelitian	73
B. Operasional Variabel	74
1. Variabel Independen (X)	74
2. Variabel Dependen (Y).....	77
3. Variabel Intervening (Z).....	79
C. Populasi dan Sampel.....	80
1. Populasi	80
2. Sampel	80
D. Teknik Pengumpulan Data	82
E. Instrumen Penelitian	83
F. Teknik Analisis Data	91
1. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	92
a. PLS (<i>Partial Least Square</i>)	92
b. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	93
c. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95
2. Uji Hipotesis	96
a. Hipotesis 1 - 5.....	97
b. Hipotesis 6 - 7.....	97
G. Tempat dan Jadwal Penelitian	97
1. Tempat Penelitian	97
2. Waktu Penelitian	97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	99
A. Profil Umum Bank Syariah Indonesia.....	99
1. Sejarah Perusahaan.....	99
2. Logo Perusahaan	100
3. Visi Misi Perusahaan.....	100
4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	101
B. Deskripsi Identitas Responden	104
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	104
2. Deskripsi Usia Responden.....	105
3. Deskripsi Cabang BSI di Kota Tasikmalaya yang Digunakan Responden	105
4. Deskripsi Pekerjaan Responden	106
C. Hasil Penelitian.....	108
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	108
a. Uji Validitas Data.....	108
b. Uji Reliabilitas Data	116
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	117
a. Analisis Uji R Square (R^2)	118
b. Analisis Uji <i>f Square</i>	119
3. Uji Hipotesis.....	122
a. Uji Hipotesis 1 - 5	123
b. Uji Hipotesis 6 - 7	125
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	126

1. Pengaruh Hubungan Pelanggan (X1) terhadap Kepuasan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya	126
2. Pengaruh Nilai Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya.....	128
3. Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Retensi Pelanggan (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya.....	130
4. Pengaruh Hubungan Pelanggan (X1) terhadap Retensi Pelanggan (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya.....	132
5. Pengaruh Nilai Pelanggan (X2) terhadap Retensi Pelanggan (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya	134
6. Pengaruh Hubungan Pelanggan (X1) terhadap Retensi Pelanggan (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya melalui Kepuasan (Z).....	136
7. Pengaruh Nilai Pelanggan (X2) terhadap Retensi Pelanggan (Y) melalui Kepuasan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya.....	137
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	138
A. Simpulan.....	138
B. Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN	151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Bank Syariah Indonesia di Kota Tasikmalaya.....	5
Tabel 1.2	Alasan Nasabah Bertahan Menggunakan Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	59
Tabel 3.1	Operasional Variabel Hubungan Pelanggan (X1).....	75
Tabel 3.2	Operasional Variabel Nilai Pelanggan (X2).....	77
Tabel 3.3	Operasional Variabel Retensi Pelanggan (Y).....	78
Tabel 3.4	Operasional Variabel Kepuasan (Z).....	79
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	84
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	89
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	91
Tabel 3.8	Alokasi Waktu Penelitian.....	98
Tabel 4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	104
Tabel 4.2	Deskripsi Usia Responden	105
Tabel 4.3	Deskripsi Cabang BSI di Kota Tasikmalaya yang Digunakan Responden	106
Tabel 4.4	Deskripsi Pekerjaan Responden	107
Tabel 4.5	Nilai <i>Loading Factor</i>	109
Tabel 4.6	Nilai <i>Loading Factor</i> Versi 2.....	111
Tabel 4.7	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	113
Tabel 4.8	Hasil Uji Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	114
Tabel 4.9	Hasil Uji Kriteria Fornell-Larcker.....	114

Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	115
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	117
Tabel 4.12 Hasil Uji R <i>Square</i>	118
Tabel 4.13 Hasil Uji f <i>Square</i>	120
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Jalur	123
Tabel 4.15 Hasil Uji Efek Tidak Langsung Spesifik.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Januari 2021 - Januari 2022 (Dalam Miliar)	2
Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	4
Gambar 1.3 Nasabah Memilih Pindah Bank Akibat <i>Cyber Hack</i>	6
Gambar 2.1 <i>Four-Stage Loyalty Model: Sustainer and Vulnerabilities</i>	35
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	70
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia.....	100
Gambar 4.2 Output Model Penelitian SEM-PLS	121
Gambar 4.3 Output Uji <i>Bootstrapping</i>	122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi.....	152
Lampiran 2. Lembar Revisi Penguji Usulan Proposal Penelitian	153
Lampiran 3. Lembar Revisi Penguji Seminar Hasil Penelitian.....	154
Lampiran 4. Lembar Revisi Penguji Sidang Skripsi	155
Lampiran 5. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	156
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	157