

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA  
PADA RETENSI NASABAH PERBANKAN KONVENSIONAL  
KOTA SERANG, BANTEN**

**HERMIN PUSPITA  
8236149100**



**Tesis Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2016

Materai Rp 6000,-

Hermin Puspita

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk mendapatkan gelar Magister. Tesis ini mengambil judul "PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA RETENSI NASABAH PERBANKAN KONVENSIONAL KOTA SERANG, BANTEN".

Dalam menyusun tesis ini, peneliti mendapat dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Untuk hal tersebut, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta, Papa Bambang Dwiyono, SE (Alm) yang telah mendidik dan membesarkan peneliti dengan penuh kasih dan sayang sepanjang hayat, dan Mama Ening Supriyani yang telah memberikan support, perhatian serta doanya.
2. Adik tercinta, Angga Fajar Purnama yang telah memberikan semangatnya dan *especially* buat "penyemangat"ku yang telah memberikan cinta, perhatian, waktu dan pengertiannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan Magister Management di Universitas Negeri Jakarta dengan baik.
3. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Mohamad Rizan SE,MM selaku Kepala Program Studi Magister Management Universitas Negeri Jakarta dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Mr. Usep suhud., M.Si. Ph.D selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah dengan "sabar" memberikan waktu, pengertian dan perhatiannya secara intensif sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan cepat dan baik.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Magister Management Universitas Negeri Jakarta yang telah mendidik dan mendukung terselenggaranya proses belajar dan mengajar dengan baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Management Universitas Negeri Jakarta khususnya angkatan 7 yang selalu kompak dan telah memberikan semangat, masukan serta support-nya terutama untuk Bunda Kamilia Mar'fuah, Mas Teon Yudasto, dan Mas Syarif Hidayatullah yang bersedia untuk berbagi ilmunya.
8. Kepala BP3TKI Serang (A.Gatot Hermawan, S.H., M.H) yang telah memberikan izin dan support-nya kepada peneliti dalam menjalani pendidikan Magister Management di Universitas Negeri Jakarta.
9. Kedua sahabatku Marlia Feni "ade" Asiska dan Berli"andy" Haryono yang selalu ada dan terus memberikan support juga semangatnya.
10. Seluruh Responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam memenuhi kebutuhan analisa penelitian serta kepada semua pihak yang tidak bias peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima sebagai perbaikan kedepan.

Akhir kata semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2016

Hermin Puspita

## ABSTRAKSI

Kearifan lokal masyarakat kota Serang Banten yang dipengaruhi oleh nilai relijiusitas berdasarkan ajaran Agama Islam dimana nilai tersebut termanifestasikan kedalam sikap dan perilaku masyarakatnya. Sistem nilai relijiusitas mempengaruhi perilaku nasabah kota Serang dalam memilih perbankan yang mengharamkan adanya riba dan secara signifikan fenomena tersebut sejalan dengan data statistik daerah Provinsi Banten tahun 2015 yang menunjukkan bahwa jumlah nasabah syariah di Kota Serang Banten meningkat 0,8 (juta unit). Tujuan dari penelitian ini adalah menguji faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap keputusan untuk tetap pada pilihan (retensi) perbankan konvensional di Kota Serang Banten. Sebuah kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi retensi dengan responden sebanyak 213 nasabah yang tinggal di Kota Serang, Banten dan memiliki rekening lebih dari satu pada bank yang berbeda. Data yang dikumpulkan dianalisa dengan menggunakan *Struktur Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan software statistik AMOS versi 2.2. Setelah menganalisis data, Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan *customer service* dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabahnya dan berdampak terhadap keputusannya untuk tetap pada perbankan konvensional. Data tersebut juga mengungkapkan bahwa peranan pelayanan *customer service* memiliki pengaruh yang tinggi terhadap retensi pada perbankan konvensional bila dimediasi melalui kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Customer service*, kepercayaan, kepuasan nasabah dan retensi.