

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI BESAR
MARGIN PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PERMOHONAN PEMBIAYAAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Vironica Nurani

8236159388



**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen.**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
PERCEPTION OF LARGE FINANCING MARGIN ON
FINANCING APPLICATION DECISIONS AND THEIR
IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION**

Vironica Nurani

8236159388



**This thesis is submitted as part of requirements to be awarded
The degree in Master of Management**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI BESAR MARGIN
PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBIAYAAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Vironica Nurani

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

e-mail: vironicanurani@gmail.com

ABSTRAK

Maraknya digitalisasi jasa layanan keuangan membuat banyak bermunculan start up fintech (*financial technology*). Namun karena *Start up* fintech memiliki beberapa risiko, maka Bank tetap menjadi opsi utama dalam pemilihan produk jasa pembiayaan/ kredit bagi masyarakat yang *bankable*. Pentingnya faktor kualitas layanan dan persepsi besar margin pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam rangka meningkatkan market share pembiayaan syariah yang masih berada di 5,7%, maka peneliti merasakan perlu untuk melakukan kajian ini. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri, sampel yang diambil sebanyak 224 nasabah dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 33 indikator. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS 22.0 untuk menghitung pengaruh dari masing-masing variabel. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permohonan pembiayaan, persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan permohonan pembiayaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, keputusan permohonan pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi dengan keputusan permohonan pembiayaan, Persepsi besar margin pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah yang dimediasi dengan variabel keputusan permohonan pembiayaan

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi besar margin pembiayaan, keputusan permohonan pembiayaan, kepuasan nasabah

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEPTION OF
LARGE FINANCING MARGIN ON FINANCING APPLICATION
DECISIONS AND THEIR IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION**

Vironica Nurani

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

e-mail: vironicanurani@gmail.com

ABSTRACT

The rise of digitalization of financial services has led to a lot of emerging fintech (financial technology) start-ups. However, because fintech start-ups has several risk, the Bank remains the main option in the selecting of financing/ credit services for the bankable community. The importance of service quality factors and the perception of large financing margins that are in accordance with the customer needs in order to increase the market share of Islamic finance which is still at 5,7%, the researchers feel the need to conduct this study. This research was conducted at PT Bank Syariah Mandiri, the sample was taken were 224 customers with a purposive sampling method. Data collection is done by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale to measure 33 indicators. The analysis technique used is SEM with the AMOS 22.0 program to calculate the effect of each variabel. The results revealed that service quality has a positive and significant effect on financing application decisions, service quality has a positive and significant effect on customers satisfaction, perception of large financing margin has a positive and significant effect on customer satisfaction, financing application decisions have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction mediated by financing application decisions, the perceptions of large financing margins has a positive and significant effect on customer satisfaction variables mediated by variable financing decisions.

Keywords: Service quality, perception of large financing margin, financing application decisions, customer satisfaction

DAFTAR HADIR

Pertemuan Penetapan Nilai Yudisium Kelulusan Ujian Tesis:

Nama : Vironica Nurani
No. Registrasi : 8236159388
Program Studi : Magister Manajemen
Angkatan : X

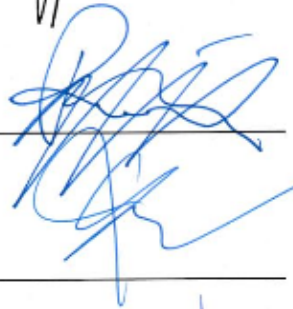
1. Prof.Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus
(Ketua)



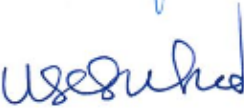
2. Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM
(Sekretaris Program MM FEUNJ)



3. Dr. Mohamad Rizan SE,MM
(Pembimbing I)



4. Dr. Saparuddin Mukhtar SE, MSi.
(Pembimbing II)



5. Usep Suhud M.Si, Ph.D
(Penguji I)



6 . Ari Warokka SE, M.Sc, MCEUE, MDEM, DEA,Ph.D.
(Penguji II)





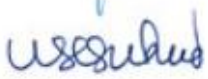

Jakarta, 07 Februari 2019

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi







Prof. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus
NIP : 196712071992031001

| NO | Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|---|--------------|--|---------|
| 1. | Prof. Dr. Dedi Purwana SE,M.Bus NIP 196712071992031001 | Ketua |  | 13/2 |
| 2. | Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM NIP 197811272006041001 | Sekretaris |  | 13/2 |
| 3. | Dr. Mohamad Rizan SE,MM NIP 197206272006041001 | Pembimbing 1 |  | 13/2 |
| 4. | Dr. Saparuddin Mukhtar SE, MSi. NIP 197701152005011001 | Pembimbing 2 |  | 11/2 |
| 5. | Usep Suhud M.Si, Ph.D NIP 197002122008121001 | Penguji 1 |  | 11/2 |
| 6. | Ari Warokka SE, M.Sc, MCEUE, MDEM, DEA,Ph.D. | Penguji 2 |  | 14/2 |

Nama : Vironica Nurani
No.Registrasi : 8236159388
Tanggal Lulus : 07 Februari 2019

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK
YUDISIUM MAGISTER**

| | | |
|---|---|---------|
| Pembimbing I  Dr. Mohamad Rizan SE,MM Tanggal : 11/2 | Pembimbing II  Dr. Saparuddin Mukhtar SE, MSI Tanggal : 11/2 | |
| NAMA | TANDA TANGAN | TANGGAL |
| Prof. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus (Dekan FE) ¹ |  ----- | 11/2 |
| Dr. Agung Wahyu Handaru ST.,MM (Ketua Prodi) ² |  ----- | 13/2 |
| Nama : Vironica Nurani No. Registrasi : 8236159388 Tanggal Lulus : 07 Februari 2019 | | |
| 1. Dekan Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. | | |

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan rahmat- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Besar Margin Pembiayaan terhadap Keputusan Pembiayaan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah". Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Berbagai pihak telah berkenan membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan rasa bangga dan penghargaan yang tinggi, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr Agung Handaru, S.T, M.M selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan berharga bagi penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr Saparuddin Mukhtar, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan berharga bagi penyusunan tesis ini.
4. Para dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta

5. Seluruh jajaran staf Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan dan tesis.
6. Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa yang luar biasa
7. Suami dan anak-anak tercinta yang tiada hentinya memberikan semangat dan dukungan yang tulus.
8. Teman-teman angkatan 10 kelas Eksekutif, yang sudah berjuang bersama dan saling memotivasi satu sama lain sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
9. Karyawan dan Manajemen PT Bank Syariah Mandiri yang telah berkenan memberikan waktu dan kesediaannya berbagi data serta informasi yang diperlukan untuk kepentingan penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dengan caranya sendiri, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan menyadari segala keterbatasan yang penulis miliki maka segala kritik dan saran akan selalu penulis terima dengan senang hati untuk dapat menyempurnakan tesis ini. Semoga karya ini dapat menjadi sumbangan di ranah teoritis maupun praktisi.

Tangerang, 22 Januari 2019

Penulis