LAPORAN AKHIR

PENELITIAN UNGGULAN PT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN KETERIKATAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS: RELIGIUSITAS SEBAGAI PEMODERASI

Ketua	**: Abror, SE., ME, Ph.D**	**NIDN 0018107507**
Anggota 1	**: Dina Patrisia, SE., M.Si, Ph.D**	**NIDN 0009127502**
Anggota 2	**: Yunita Engriani, SE., M.M**	**NIDN 0023068304**

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

TAHUN 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KETERIKATAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: RELIGIUSITAS SEBAGAI PEMODERASI

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap	:	Abror, SE, M.E, Ph.D
Perguruan Tinggi	:	Universitas Negeri Padang
NIDN	:	0018107507
Jabatan Fungsional	:	Lektor
Unit	:	FE - Prodi Manajemen
Nomor HP	:	081277371977
Alamat surel (e-mail)	:	abror094@gmail.com

Anggota Peneliti

NO	Nama	NIDN	Jabatan
1	Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph. D	0009127502	Anggota Pengusul 1
2	Yunita Engraini, SE, MM	0023068304	Anggota Pengusul 2

Anggota Peneliti Mahasiswa

NO	Nama	NIM/TM	Prodi
1	RONI SAPUTRA	14059106/2014	Manajemen
2	RANI REZKI EKA PUTRI	14059158/2014	Manajemen

Tahun Pelaksanaan	:	Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan	:	Rp 41.000.000,00
Biaya Keseluruhan	:	Rp 41.000.000,00

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Idris, M.Si)
NIP/NIK 196107031985031005

Padang, 4 Desember 2018
Ketua,

(Abror, SE, M.E, Ph.D)
NIP/NIK 197510181999031001

Menyetujui,
Ketua LP2M UNP

(Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd)
NIP/NIK 196303201988031002

PRAKATA

Dengan memanjatkan Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas Rahmat dan KaruniaNya, Kami dapat menyelesaikan Laporan Penelitian pasca Sarjana dengan judul Pengaruh Islamic Tourism Terhadap Word Of Mouth Kepariwisataan Di Daerah Tujuan Wisata Sumatera Barat: Kepuasan Berkunjung Wisatawan Muslim Sebagai Pemoderasi. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan danketerikatan pelanggan terhadap loyalitas: religiusitas sebagai pemoderasi.

Penelitian ini merupakan perwujudan salah satu Tri Dharma Pergururan tinggi yang dilaksanakan oleh civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Kegiatan ini telah berjalan pada tahun pertama dalam dua tahun yang direncanakan.

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian
2. Kepala LP2M Universitas Negeri Padang yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.
3. Seluruh pihak yang telah turut berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Padang, Desember 2018

Ketua Pelaksana

RINGKASAN

Loyalitas nasabah merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan perbankan Syariah di Sumatera Barat. Berbagai faktor berpotensi mempengaruhi loyalitas nasabah, diantaranya adalah kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan keterikatan pelanggan. Faktor religiusitas juga berpotensi memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan keterikatan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang melihat faktor-faktor penentu loyalitas nasabah, khususnya pada nasabah perbankan Syariah di Indonesia masih kurang. Penelitian ini merupakan penelitian kausatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, keterikatanpelanggan dan kepuasan terhadap loyalitas dengan variabel religiusitas sebagai pemoderasi.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pada perbankan Syariah yang ada di Sumatera Barat. Sampel penelitian ini berjumlah 400 respondent dari 4 kabupaten kota yang memiliki perbankan Syariah. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) sebagai alat analisis. Sebelum analisis utama, penelitian ini juga melakukan beberapa tes awal seperti uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, validitas dan reliabilitas.

Penelitian ini menemukan bahwa keterikatan pelanggan dan kepuasan akan berpengaruh terhadap loyalitas, namun penelitian ini tidak menemukan pengaruh signifikan dari religiusitas sebagai pemoderasi.