

**PENGARUH *RELIGIUSITAS*, EKUITAS MEREK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Ekonomi Syariah



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Oleh
NAFISATUL HUSNIAH
F52417137

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nafisatul Husniah

NIM : F52417137

Program : Magister (S-2)

Institusi : Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya,

Saya yang menyatakan,



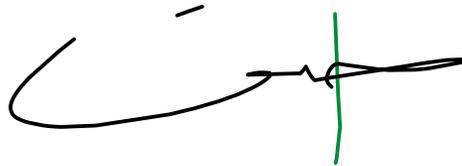
Nafisatul Husniah
NIM. F52417137

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Pengaruh *Religiusitas*, Ekuitas Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada 212 *Mart* di DKI Jakarta yang ditulis oleh Nafisatul Husniah ini telah disetujui pada tanggal 21 bulan April, dan tahun 2021

Oleh

PEMBIMBING

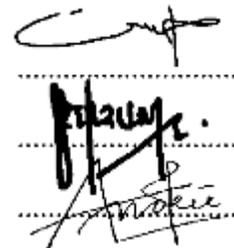
A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping initial 'U' followed by a series of horizontal strokes and a vertical line on the right side.

Dr. Ir. Muhamad Ahsan, M.M.
NIP: 196806212007011030

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis Berjudul “Pengaruh *Religiusitas*, Ekuitas Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada 212 *Mart* di DKI Jakarta” yang ditulis oleh Nafisatul Husniah ini telah diuji dalam Ujian Tesis pada tanggal 07 Mei 2021.

Dr. Ir. Muhamad Ahsan, M.M. (Ketua)
Dr. Hj. Fatmah, ST., M.M. (Penguji I)
Dr. Andriani Samsuri, M.M. (Penguji II)



Surabaya, 25 Mei 2021

Direktur,



Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag.
NIP. 196004121994031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nafisatul Husniah
NIM : F52417137
Fakultas/Jurusan : Pascasarjana / Studi Ekonomi Syariah
E-mail address : Nafisatulhusniah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**“PENGARUH *RELIGIUSITAS*, EKUITAS MEREK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*”.**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

METERAI
TEMPEL
50D7AJX129666212

Nafisatul Husniah

4	212 Mart PONDASI	Jl. Pondasi Rt 01 Rw 02 No 23 Kel.Kayu Putih Pulo Gadung
5	212 Mart PONDOK BAMBU	Jl. Kejaksaan Raya N0 210-211 Rt.010/011 Kel. Pondok Bambu Kec.Duren Sawit Jaktim
6	212 Mart KALISARI	Jl.Kalisari Raya No.5 Rt.006/002, Kel Kalisari Kec. Pasar Rebo Jaktim
7	212 Mart CENTEX	Jl. Raya Centex No. 63 Ciracas Jak Tim
8	212 Mart CIBUBUR	Jl. Raya Lap Tembak No.2 Rt 3 Rw 2 Cibubur Jak Tim
9	212 Mart PESANGRAHAN	Jl. H.Ridi Pesangrahan No. 12--13 Jakarta Selatan
10	212 Mart KEBON JERUK	Jl. Kebun Jeruk Raya No.6 Rt04/13 Kebon Jeruk Jakarta Barat
11	212 Mart DUREN SAWIT	Jl. Serdang No.022 Kel. Duren Sawit , Kec. Duren Sawit Jak Tim
12	212 Mart JOGLO	Jl. Raya Joglo Raya No. 182 Tr 01/02 Joglo Kembangan , Jakarta Barat
13	212 Mart CONDET	Jl. Batu Ampar No 5 C-D Kel.Batu Ampar, Jakarta Timur
14	212 Mart KSKJS-3 MAMPANG- TEGAL PARANG	Jl. Tegal Parang Selatan No.99 , Tegal Parang, Mampang Prapatan Jakarta Selatan
15	212 Mart KELAPA GADING	Jl. Biru Laut Barat Rt 15 Rw 10 Kel. Gading Timur Kec Kelapa Gading Jakarta Utara
16	212 Mart KELAPA DUA WETAN JAK TIM	Komplek Cibubur Indah 5 S1/1 Rt 07 Rw 07 Kel, Kelapa Dua Wetan Cibubur Jak Tim
17	212 Mart TANJUNG BARAT JAK SEL	Jl. Tanjung 15 No.9 Kel. Tanjung Barat, Kec. Jagakarsa, Jakarta Selatan
18	DB MART (MITRA KS212)	Jl. Rawamangun No. 42A, RT09/RW02, Kel. Rawasari, Cempaka Putih, Jakarta Pusat
19	212 Mart RAYA TENGAH KRAMAT JATI	Jl. Raya Tengah RT007/RW009 No.1, Kel. Karang Tengah, Kec. Kramatjati, Jakarta Timur

- Souri, Farbod. "Investigate The Relationship Between Brand Equity, Brand Loyalty And Customer Satisfaction." *International Journal Of Scientific & Technology Research* 6, no. 06 (Juni 2017): 7.
- Suhartanto, Dwi, Nuraeni Hadiati Farhani, dan Muhammad Muflih. "Loyalty Intention towards Islamic Bank: The Role of Religiosity, Image, and Trust." *International Journal of Economic and Management* 12 (2018)
- Tjiptono, Fandi, dan Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* 1 ed. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Tjiptono, Fandi, dan Chandra Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction / Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- Tjiptono, Fandi, dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik*. 3 ed. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Utomo, Priyanto Doyo. "Analisis Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Selular." (Tesis -- Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada, 2006).
- Viridiany, Fitri, and Fatmah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Preferensi Anggota Dalam Pengajuan Pembiayaan Mudharabah Di Kjks Bmt-Mmu Cabang Sidogiri Pasuruan" 04, no. 01 (2014): 28.
- Wicaksana, Thomas Aditya. "Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Sepeda Motor Merek Honda Beat di Sarana Kartika Motor Kabupaten Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 63 (Oktober 2018)
- Wijayanto, Kusuma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 17, no. 1 (Juni 2015): 8.
- Yuanwei, Qu, dan Supasit Lertbuasin. "The Influence Of Service Quality And Brand Equity On Customer Loyalty To 5 Star Hotels In The Yunnan Province Of China." *Journal of Global Business Review* 20 (Juni 2018).