

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, RELIGIOSITY,  
PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER SERVICE INVOLVEMENT ON  
REPURCHASE INTENTION THROUGH TRUST IN CUPPING PATIENTS IN  
SAMARINDA CITY**

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, RELIGIOSITY DAN PERCEIVED  
VALUE TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI TRUST PADA  
PASIEH BEKAM DI KOTA SAMARINDA**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**



**Oleh:**

**Muhamad Amir Ariandi**

**NIM. 2111102435005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
KALIMANTAN TIMUR  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *RELIGIOSITY*,  
*PERCEIVED VALUE* DAN *SERVICE CUSTOMER INVOLVEMENT*  
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *TRUST*  
PADA PASIEN BEKAM DI KOTA SAMARINDA**

**USULAN TESIS**

Oleh:

**MUHAMAD AMIR ARIANDI**

**NIM. 2111102435005**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Pembimbing I



**Dr. Bun Yamin, SE., MM**

**NIDN. 8835033420**

Pembimbing II



**Dr. Fenty Fauziah, M.Si., Ak., CA**

**NIDN. 0105017507**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Proposal Penelitian dengan judul Anteseden Revisit Intention Pada Pengunjung Hotel Bintang 5 Di Kalimantan Timur ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah kepada nabi kita Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan proposal penelitian ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendukung penulis
2. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
3. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
4. Ketua Program Studi
5. Bapak Ibu Pembimbing
6. Bapak Ibu Penguji
7. Rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung, membantu pelaksanaan penelitian

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan

Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan nya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

Samarinda, 6 Maret 2023

Penulis.

**NOTA PEMBIMBING**

**Dr. Bun Yamin, SE., MM**  
Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara Muhamad Amir Ariandi

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
Magister Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Kalimantan Timur

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara

Nama	: Muhamad Amir Ariandi
NIM	: 2111102435005
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Pengaruh Customer Experience, Religiosity dan Perceived Value Terhadap Repurchase Intention Melalui Trust Pada Pasien Bekam Di Kota Samarinda

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Samarinda, 18 September 2023  
Pembimbing,



Dr. Bun Yamin, SE., MM

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, RELIGIOSITY DAN  
PERCEIVED VALUE TERHADAP REPURCHASE INTENTION  
MELALUI TRUST PADA PASIEN BEKAM DI KOTA SAMARINDA**

OLEH

**MUHAMAD AMIR ARIANDI**

NIM. 2111102435005

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Pada tanggal 18 September 2023 dan dinyatakan telah  
Memenuhi persyaratan untuk diterima

Dewan Penguji:

- |    |             |                                      |   |
|----|-------------|--------------------------------------|---|
| 1. | Penguji I   | Prof. Bambang Setiaji., M.Si         | (.....)    |
| 2. | Penguji II  | Dr. Fitriansyah, ST., M.M            | (.....)  |
| 3. | Penguji III | Dr. Bun Yamin, SE., M.Si             | (.....)  |
| 4. | Penguji IV  | Dr. Fenty Fauziah, M.Si.,<br>Ak., CA | (.....)  |

Mengetahui,

  
Ketua Prodi  
Magister Manajemen  
  
Hiwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D  
NIDN. 0620107201

  
Dekan  
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik  
  
M. Wajdi, M.M., Ph.D  
NIDN. 0605056501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMAD AMIR ARIANDI  
Tempat/Tanggal Lahir : Sanga-sanga, 05 December 1997  
NIK : 6402030512970004  
NIM : 2111102435005  
No. HP : 085787536805  
Email : ariandiamir54@gmail.com



1. Dengan ini menyatakan bahwa saya saat ini tidak sedang menerima beasiswa dari lembaga pemerintah maupun swasta baik di pusat maupun di daerah. Jika terbukti menerima beasiswa dari pihak lain maka saya akan menyetorkan kembali ke Kas Daerah seluruh beasiswa yang telah diterima.
2. Menyatakan bahwa berkas yang diunggah maupun data yang diinput adalah benar, jika ternyata tidak benar, Saya bersedia untuk dibatalkan permohonan beasiswa saya dan dinyatakan gugur.

Apabila surat pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 15 April 2024

Yang membuat  
pernyataan,



A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

MUHAMAD AMIR ARIANDI

## DAFTAR ISI

TESIS .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Definisi Oprasional.....	12
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
D. Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
E. Model Konseptual Penelitian.....	19
F. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Desain Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel .....	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
D. Pengumpulan Data .....	27
E. Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Analisis Deskriptif .....	31
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	33
C. Hasil Evaluasi Outer Model .....	37
D. Hasil Evaluasi Inner Model .....	41
E. Hasil Pengujian Hipotesis .....	44
F. Pembahasan hasil penelitian .....	46
G. Implikasi Hasil Penelitian.....	51
H. Keterbatasan Studi.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	<b>Gap Riset Antar Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2. 1</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 4. 1</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4. 2</b>	<b>Deskripsi Variabel Customer Experince (X1) .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4. 3</b>	<b>Deskripsi Variabel Religiosity (X2) .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 4</b>	<b>Deskripsi Variabel Perceived Value (X3).....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 5</b>	<b>Deskripsi Variabel Trust (Y1).....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4. 6</b>	<b>Deskripsi Variabel Repurchase Intention (Y2) .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Nilai Outer Loadings.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>Hasil Uji Discriminant Validity .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.10</b>	<b>Pengujian Model Struktural (R<sup>2</sup>).....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 4.11</b>	<b>Nilai Koefisien Determinasi (R square).....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4.12</b>	<b>Hasil Uji Hipotesis .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Jumlah Pasien Bekam Per Tahun 2022.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2. 1 Model Konseptual.....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 4. 1 Outer Loading dan Path Analysis Hasil Estimasi .....</b>	<b>39</b>