

**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
PASIEN 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 sholawat 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 sholawat 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

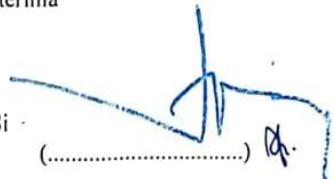
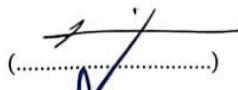
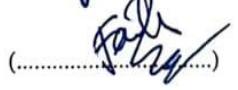
OLEH

MUHAMAD AMIR ARIANDI

NIM. 2111102435005

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

Dewan Pengaji:

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

Mengetahui,



Ketua Prodi
Magister Manajemen

Hilwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D
NIDN. 0620107201



Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik

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



MS2024013611

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 menyerahkan 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 sangsi sesuai ketentuan yang berlaku.

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

Samarinda, 15 April 2024

Yang membuat
pernyataan,



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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Definisi Oprasional.....	12
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
D. Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
E. Model Konseptual Penelitian.....	19
F. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
D. Pengumpulan Data	27
E. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

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