



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
dalam Menempuh Gelar Sarjana Hukum (S.H)  
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

Disusun oleh :  
**IFANI NURFITRI**  
NIM : 14122210977



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
2016 / 1437 H**



## ABSTRAK

### **IFANI NURFITRI. 14122210977. PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank Muamalat KCP Kuningan) 2016.**

Perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia kini semakin pesat. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, kepercayaan merupakan hal mutlak yang harus selalu dijaga oleh sebuah perbankan. Dengan demikian, bank harus senantiasa meningkatkan kepercayaan nasabahnya. meningkatkan kepercayaan nasabah hendaknya diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah dan berujung pada loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, mengetahui tingkat kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, mengetahui tingkat loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, dan mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* dan diambil 100 sampel dari total populasi 10.583. Data Primer diolah dengan menggunakan SPSS 21.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: (1) Kepercayaan responden terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan sangat tinggi. (2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan sudah baik. (3) Tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan cukup puas. (4) Tingkat loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan sudah loyal. (5) Terdapat pengaruh sebesar 22,7% antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. (6) Terdapat pengaruh sebesar 33,0% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. (7) Terdapat pengaruh secara simultan sebesar 55,8% antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil Uji hipotesis F secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} = 61,180$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu 2,70 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (8) Terdapat pengaruh sebesar 39,6% antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah*



## ABSTRACT

**IFANI NURFITRI. 14122210977. THE EFFECT OF TRUST AND QUALITY AND ITS IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY (Studies in Bank Muamalat KCP Kuningan), 2016.**

*The development of Shari'ah banking in Indonesia is growing rapidly, as institutions engaged in financial services, trust is an absolute thing that should be maintained by a bank. Thus, banks should continually improve the confidence of its customers. To increase customer confidence should be accompanied by improved a good quality service, so as to create customer satisfaction and lead to customer loyalty.*

*This research aims to determine the level of customer confidence in the Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, knowing the level quality service of Bank Muamalat Indonesia KCP Brass, determine the effect of trust and quality service to customer satisfaction Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan, and determine the influence of customer satisfaction on customer loyalty Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan.*

*This research uses a quantitative with survey method. Sampling was done by Probability Sampling methods and taken 100 samples of a total population of 10 583. Primary data were processed using SPSS 21.*

*It can be concluded that: (1) the trust of respondents to Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan is very high (2) the quality service provided by Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan is good (3) the level of customer satisfaction of the Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan is quite satisfied. (4) the level of customer loyalty of Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan is already loyal. (5) there is influence about 22.7% between the trust to customer satisfaction. (6) there is an influence about 33.0% between quality service on customer satisfaction. (7) there is a simultaneous effect about 55.8% between trust and quality service to customer satisfaction. Hypothesis test results  $F$  simultaneously obtained value of  $F = 61.180$  is greater than the value  $F_{table}$  is 2.70 then  $H_0$  rejected and  $H_a$  accepted, it means that trust and quality service have a significant effect on customer satisfaction. (8) there is an influence about 39.6% between customer satisfaction on customer loyalty.*

**Keywords:** Trust, Quality Service, Customer Satisfaction and Loyalty.



## الستخلص

تأثير يعتقد ونوعية التأثير على رضا العملاء والولاء (دراسات في IFANI NURFITRI. 14122210977  
بنك معاملات المكاتب الفرعية النحاس)، 2016

تطوير المصارف الإسلامية في إندونيسيا ينمو بسرعة، والمؤسسات العاملة في مجال الخدمات المالية، والثقة هي الشيء المطلق الذي يجب أن تحتفظ بها البنوك. وبالتالي، يجب على البنوك تحسين باستمرار ثقة عملائها. زيادة ثقة العملاء يجب أن تكون مصحوبة تحسين نوعية الخدمة جيدة، وذلك لخلق رضا العملاء وتؤدي إلى ولاء العملاء

يهدف هذا البحث إلى تحديد مستوى ثقة العملاء في بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية النحاس، ومعرفة مستوى جودة الخدمة من بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية النحاس، تحديد تأثير الثقة وجودة الخدمة لرضا العملاء بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية نحاس، وتحديد تأثير رضا ولاء العملاء من عملاء بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية براس

تستخدم هذه الدراسة البحث الكمي مع منهج المسح. وقد تم أخذ العينات بالطرق احتمال أخذ العينات وأخذ 100 SPSS 21. عينة من مجموع السكان البالغ عددهم 583 10. تم تجهيز البيانات الأولية باستخدام

ويمكن أن نستخلص ما يلي: (1) الثقة من المشاركين في بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية براس عالية جدا (2) كانت نوعية الخدمات التي يقدمها بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية براس جيدة (3) مستوى رضا العملاء من بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية براس راض تماما. (4) مستوى ولاء العملاء بنك معاملات اندونيسيا المكاتب الفرعية براس المخلصين بالفعل. (5) هناك تأثير بنسبة 22.7% بين الثقة لرضا العملاء. (6). هناك تأثير 33.0% بين جودة الخدمة على رضا العملاء. (7) هناك تأثير في وقت واحد 55.8% بين الثقة وجودة أكبر من  $F = 61,180$  التي تم الحصول عليها في وقت واحد العد  $F$  الخدمة لرضا العملاء. نتائج اختبار الفرضية وتقبل ها، فهذا يعني الثقة وجودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء.  $H_0$  هو 2.70 ثم رفض  $F$  قيمة الجدول (8). وجود تأثير 39.6% بين رضا العملاء على ولاء العملاء

كلمات البحث: الإيمان، وجودة الخدمة، رضا العملاء ولاء العملاء



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)”, oleh Ifani Nurfitri, NIM 14122210977, telah diuraikan dalam sidang munaqasyah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Kamis, 20 Oktober 2016.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Hukum Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 20 Oktober 2016.

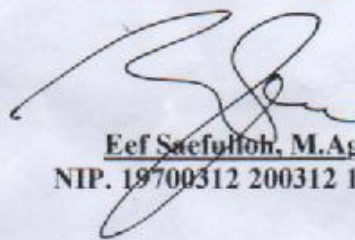
### Sidang Munaqasyah

Ketua  
Merangkap Anggota



H. Juju Jumena, MH  
NIP. 19720514 200312 1 003

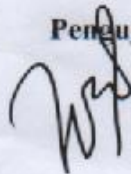
Sekretaris  
Merangkap Anggota



Eef Saefulloh, M.Ag  
NIP. 19700312 200312 1 003

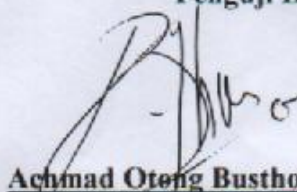
Anggota

Penguji I



Nining Wahyuningsih, SE, MM  
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji II



Achmad Otong Busthomi, Lc. M.Ag  
NIP. 19731223 200701 1 022



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iii</b>
<b>الستخلص .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTORITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan masalah .....	9
1.4 Perumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Bank Syariah.....	13
2.1.1 Pengertian Bank Syariah .....	13
2.1.2 Produk-produk Bank Syari'ah di Indonesia .....	15
2.2 Kepercayaan.....	20
2.2.1 Pengertian kepercayaan .....	20



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	22
2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.3 Pelayanan Prima .....	32
2.3.4 Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	36
2.4 Kepuasan Nasabah .....	39
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	39
2.4.2 Dimensi Kepuasan Nasabah .....	42
2.5 Loyalitas Nasabah .....	47
2.5.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	47
2.5.2 Dimensi Loyalitas Nasabah .....	50
2.6 Penelitian Terdahulu .....	52
2.7 Kerangka Pemikiran.....	58
2.8 Hipotesis Penelitian .....	60

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	62
3.2 Metode Penelitian .....	62
3.3 Populasi dan Sampel .....	63
3.3.1 Populasi .....	63
3.3.2 Sampel .....	63
3.4 Sumber Data.....	64
3.4.1 <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan) .....	65
3.4.2 <i>Library Research</i> (Penelitian Kepustakaan).....	66
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6 Operasional Variabel .....	67
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian .....	70
3.7.1 Uji Validitas.....	71
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	72
3.8 Teknik Analisis Data.....	73



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.8.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.8.2 Analisis Verifikatif .....	74
1. Uji Asumsi Dasar .....	74
a. Uji Linearitas .....	74
b. Uji Homogenitas.....	74
c. Uji Normalitas .....	75
2. Uji Asumsi Klasik .....	75
a. Uji Multikoleniaritas .....	75
b. Uji Autokorelasi .....	76
c. Uji Heteroskedastisitas .....	76
3. Uji Analisis Korelasi .....	76
4. Uji Analisis Regresi.....	77
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
b. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	78
5. Uji Hipotesis.....	79
a. Uji T.....	79
b. Uji F.....	80
c. Uji Kefisien Determinasi.....	80

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan – Jawa Barat .....	82
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia.....	82
4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	84
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan .	85
4.2 Karakteristik Responden .....	87
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	90
4.3.1 Uji Validitas .....	90
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	92
4.4 Hasil Analisis Data .....	92
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	92
4.4.2 Hasil Analisis Verifikatif.....	112
1. Hasil Uji Asumsi Dasar .....	112





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

a. Hasil Uji Linearitas.....	112
b. Hasil Uji Homogenitas .....	113
c. Hasil Uji Normalitas .....	115
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	115
a. Hasil Uji Multikolinearitas .....	115
b. Hasil Uji Autokorelasi .....	116
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	117
3. Hasil Uji Analisis Korelasi.....	118
4. Hasil Analisis Regresi .....	120
a. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	120
b. Hasil Analisis Regresi Linear sederhana.....	121
5. Hasil Uji Hipotesis .....	122
a. Hasil Uji T .....	122
b. Hasil Uji F .....	125
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	126
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	127
4.5.1 Pembahasan Deskriptif .....	127
4.5.2 Pembahasan Verifikatif .....	131

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Saran .....	137

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 140**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran lembaga keuangan dalam perekonomian modern saat ini bersifat sangat penting, terutama bagi mereka para pebisnis yang banyak menggunakan pelayanan jasa keuangan. Menurut Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, lembaga keuangan diberikan batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dana, dan menyalurkannya kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Selain membiayai investasi perusahaan lembaga keuangan juga melakukan kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Pada umumnya, di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bukan bank dan lembaga keuangan bank.<sup>1</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian meyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman untuk jangka waktu tertentu. Menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang di maksud dengan bank adalah: *“Badan usaha yang menghipun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”*.<sup>2</sup>

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, bank terbagi menjadi dua yaitu bank yang melakukan kegiatan usahanya menggunakan prinsip konvensional dan bank yang menggunakan prinsip syariah atau disebut juga bank Islam. Lembaga keuangan bukan bank dapat berupa lembaga pembiayaan, usaha asuransi, dana pensiun, pegadaian, pasar modal, dan lain-lain. Sedangkan lembaga keuangan bank terdiri dari Bank Umum dan BPR. Bank Umum dan BPR dapat memilih


<sup>1</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm 36.

<sup>2</sup> Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan : Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hlm.16



untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah. Pada dasarnya bank syariah maupun bank konvensional sama-sama lembaga yang melakukan usaha di bidang jasa keuangan yang tujuannya adalah mencari keuntungan. Perbedaannya bank syari'ah adalah bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpun dana maupun penyaluran dananya memberikan imbalan atas dasar prinsip syari'ah sebagaimana tertera dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 pasal 1 angka 7.<sup>3</sup>

Bank syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan duniawi saja melainkan juga berusaha untuk mendapatkan manfaat di akhirat kelak dengan menjalankan mekanisme bisnisnya sesuai syari'ah. Sedangkan bank konvensional adalah bank yang menerapkan prinsip ekonomi barat dimana dalam melakukan bisnisnya mereka semata-mata hanya untuk mencari keuntungan yang bersifat material. Hal paling mencolok dalam melihat perbedaan keduanya adalah adanya konsep bunga dalam bank konvensional, hal ini sangat bertentangan dengan syari'at Islam yang melarang keras adanya bunga bank karena termasuk riba, sebagaimana Firman Allah SWT dalam penggalan surah Al-Baqarah ayat 275 berikut ini:<sup>4</sup>

..... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ .....  


Artinya: "...dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba"

Bank syariah di Indonesia mulai didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, atas prakarsa Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia. Tetapi bank yang diberi nama Bank Muamalat ini mulai beroperasi pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Padahal diskusi tentang bank syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1990.<sup>5</sup> Meskipun kehadiran bank syariah di Indonesia masih relatif baru, perkembangannya

<sup>3</sup> Ade Arthesa, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 77

<sup>4</sup> Agus Hidayatullah dkk, *At-Thayib Al-Qur'an Transliterasi per Kata dan Terjemah per Kata*, Departemen Agama Republik Indonesia, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2011), hlm. 47

<sup>5</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat> diunduh 06 Juni 2016, pukul 10:23 WIB



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

terbilang sangat pesat. Hal ini seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, sehingga membuat masyarakat Indonesia dapat dengan cepat mengetahui hal-hal baru. Perkembangan tersebut juga dilatarbelakangi oleh penduduk Indonesia yang mayoritas beragama muslim, untuk selalu berusaha taat pada ajarannya kini mereka mulai beralih menggunakan bank syari'ah dalam aktivitas keuangannya.

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kuningan adalah salah satu bank umum syariah, suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, sebagai lembaga jasa keuangan mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat lain dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau konsumtif. Mempunyai banyak nasabah adalah tujuan utama dari sebuah bank karena semakin banyak nasabah akan semakin banyak juga keuntungan yang mereka dapatkan. Pada dasarnya perusahaan jasa termasuk perbankan merupakan bisnis yang mengandalkan kepercayaan sebagai kekuatan bisnisnya karena kepercayaan merupakan dasar terciptanya hubungan baik antara bank dengan nasabahnya.

Kepercayaan antara bank dengan nasabahnya harus senantiasa di jaga agar hubungan baik tersebut tidak mudah berakhir begitu saja. Bank juga harus terus menjaga kinerjanya dan memelihara kepercayaan masyarakat mengingat tugasnya bahwa bank bekerja dengan dana masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, oleh sebab itu sangat diperlukan modal kepercayaan dari masyarakat, kepercayaan masyarakat hanya akan diberikan kepada bank yang berintegritas tinggi. Oleh karena itu pihak manajemen bank harus berupaya untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerja yang baik. Setelah tertanam kepercayaan, maka nasabah akan mulai menilai tentang kualitas pelayanan dari seluruh aspek perbankan. Oleh karenanya, sebuah bank hendaknya selalu berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin, karena kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk terus menjalin ikatan yang kuat dengan bank.

Kualitas pelayanan jasa diartikan sebagai tingkat pelayanan perusahaan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, jika kualitas pelayanan yang diberikan dapat melampaui harapan pelanggannya maka akan menciptakan kepuasan pelanggan, sebaliknya apabila kualitas jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dianggap buruk dan akan menciptakan ketidakpuasan pelanggan.<sup>6</sup> Dalam hal ini, pelanggan jasa diartikan sebagai nasabah bank. Faktor utama yang berpengaruh dalam menciptakan kepuasan nasabah adalah seorang karyawan, karena karyawan berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan karyawan dalam memenuhi harapan-harapan nasabahnya.

Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur melalui beberapa aspek, *pertama* bukti fisik perusahaan, misalnya kelengkapan peralatan yang digunakan, ruangan yang aman, nyaman, bersih, rapih dan representatif, penampilan karyawan yang bersih dan rapih, suasana yang menyenangkan, dsb. *Kedua* kehandalan, agar mempunyai nilai yang tinggi dari nasabah maka bank harus didukung dengan ketersediaan karyawan yang mampu memberikan pelayanan sesuai janji yang diberikan oleh perusahaan. *Ketiga* adalah daya tanggap, perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan diharapkan selalu bersikap cepat tanggap dalam menangani segala hal yang menjadi kebutuhan nasabahnya. *Keempat* adalah jaminan, perusahaan yang baik adalah perusahaan yang dapat mendidik para karyawannya untuk selalu bersikap ramah tamah, sopan santun kepada pelanggannya, dan mempunyai karyawan yang berkompeten di bidangnya. *Kelima* adalah empati, perusahaan jasa perbankan yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik adalah perusahaan yang peduli terhadap kesulitan-kesulitan yang dialami oleh nasabahnya dan dapat memberikan perhatian pribadi terhadap nasabahnya. Apabila kelima aspek tersebut mendapat nilai baik dari para nasabah maka akan menciptakan kepuasan nasabah.

Menurut Sangadji dan Sopiah, kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting untuk menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan, demikian pula pada bisnis perbankan.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Sleman: Bayu Media Publishing, 2011), hlm. 433



Kepuasan yang dirasakan terus menerus oleh nasabah akan membentuk loyalitas nasabah.<sup>7</sup> Loyalitas nasabah adalah kondisi dimana seseorang merasa puas akan sebuah produk/jasa dan bermaksud untuk membeli kembali di lain waktu serta mempunyai komitmen terhadap produk/jasa tersebut. nasabah yang puas akan antusias menceritakan kepuasannya kepada siapapun yang mereka kenal sehingga secara tidak langsung akan menarik minat orang tersebut untuk mencoba menggunakan jasa perbankan tersebut.

Hasan berpendapat bahwa loyalitas pelanggan sangat mempengaruhi keberhasilan usaha, mereka adalah asset terbesar perusahaan karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan satu orang pelanggan yang loyal. Selanjutnya, pelanggan yang loyal akan senantiasa memperluas kesetiaan mereka dengan membeli jasa lainnya yang di jual oleh perusahaan. Mereka juga tidak akan mudah berpaling kepada perusahaan lain meskipun dengan di iming-imingi hadiah.<sup>8</sup>

Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama yang ada di Indonesia hingga kini masih dapat mempertahankan eksistensinya, terbukti dalam berita yang dilayangkan oleh Tempo.o, Jakarta. Pada hari Kamis 17 September 2015 pukul 18:23 WIB yang meinformasikan bahwa:

*PT Bank Muamalat Indonesia Tbk kembali dinobatkan sebagai Bank Syariah Terbaik di Indonesia dalam ajang 9th Annual Southeast Asia Award Luncheon. Penyerahan penghargaan ajang yang diselenggarakan Alpha Southeast Asia ini berlangsung di Hotel Mandarin Oriental, Jakarta, Kamis, 17 September 2015. Penghargaan ini diserahkan langsung oleh CEO Alpha Southeast Asia Siddiq Bazarwala kepada Presiden Direktur Bank Muamalat Endy Abdurrahman. Sebelumnya, Bank Muamalat telah menyabet penghargaan ini selama tujuh tahun berturut-turut sejak 2009. Bank Muamalat juga mendapat penghargaan khusus dalam Indonesia Banking Award yang digelar Tempo Media Group<sup>9</sup>*

Jelas Bank Muamalat dinobatkan sebagai bank syariah terbaik di Indonesia karena Bank Muamalat mampu melayani nasabahnya hingga ke daerah pelosok-pelosok, termasuk di kabupaten kecil yang terletak di paling timur pulau jawa,

<sup>7</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offest, 2013), Hlm. 100

<sup>8</sup> Ali Hasan, *Marketing*, (Jakarta: MedPress, 2008), hlm. 79-81

<sup>9</sup> <https://m.tempo.co/read/news/2015/09/17/087701503/bank-muamalat-bank-syariah-terbaik-7-tahun-berturut-turut>, diunduh tgl 08 Juni 2016, pukul 11.40 WIB



yaitu Kabupaten Kuningan. Meskipun bukan bank syariah pertama yang berdiri di kabupaten kuningan, namun Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan ini merupakan bank syariah terbesar yang ada di kabupaten kuningan. Sebagai bank syariah terbesar di Kuningan, Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan ini setiap harinya selalu ramai dikunjungi para nasabah yang hendak bertransaksi, masyarakat kabupaten Kuningan yang terkenal kental dengan Islamnya mulai beralih menggunakan lembaga keuangan yang sesuai dengan syariatnya sehingga bank Muamalat semakin diminati masyarakat kabupaten Kuningan.

Meskipun demikian, tidak berarti bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan bebas dari ancaman pesaingnya. Salah satu ancaman bagi Bank Muamalat Kuningan adalah dengan semakin bertambahnya jumlah lembaga keuangan dan jaringan kantor bank syariah yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tahun 2016 ini. Seiring dengan beroperasinya sejumlah bank syariah baru maka tidak menutup kemungkinan beberapa nasabah berpindah kepada bank lain. berikut penulis sajikan tabel perkembangan jaringan kantor bank syariah tahun 2013-2015.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jaringan Kantor Bank Syariah**

Kelompok Bank	2013	2014	2015
Bank Umum Syariah	11	11	11
Unit Usaha Syariah	23	24	24
Jumlah Kantor BUS dan UUS	1477	1737	2262
BPRS	150	155	158
Jumlah Kantor BPRS	286	364	401

(Sumber: [www.bi.go.id/id/publikasi](http://www.bi.go.id/id/publikasi). 2016)

Meskipun jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) tidak bertambah dari tahun sebelumnya yaitu tetap sebanyak 11 BUS dan 24 UUS, namun jumlah Badan Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) bertambah dari 155 BPRS menjadi 158 BPRS. Penambahan jumlah BPRS tersebut bersumber dari 3 izin pendirian usaha baru dan 1 izin konversi dari BPR konvensional. Selain itu pada tahun 2012 juga terjadi pencabutan izin usaha 1 BPRS. Wilayah lokasi usaha 155 BPRS tersebut tersebar pada 22 propinsi di Indonesia, dengan jumlah terbanyak terdapat di Jawa Timur sebanyak 30



BPRS, diikuti Jawa Barat sebanyak 29 BPRS. Penyebaran BPRS yang belum merata dengan sebaran terbanyak berada di pulau Jawa membuka peluang bagi para investor yang ingin membuka BPRS. Bertambahnya jumlah bank syariah juga diikuti dengan penambahan jaringan kantor bank syariah, bertambah sebanyak 565 kantor. Dari jumlah itu, 525 kantor merupakan jaringan kantor baru dari BUS dan UUS, dan 40 kantor lainnya merupakan jaringan kantor baru BPRS. Peningkatan jumlah kantor tersebut pada sebagian besar dalam bentuk Kantor Cabang Pembantu (458 kantor), adapun penambahan Kantor Cabang tercatat sebanyak 68 kantor.<sup>10</sup> Dari fakta tersebut, tidak menutup kemungkinan di Kabupaten Kuningan akan di buka lagi kantor cabang pembantu bank syariah lain, oleh karena itu Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan harus tetap waspada agar para nasabahnya tidak berpaling kepada bank syariah lain.

Selain ancaman tersebut, penurunan jumlah nasabah yang membuka rekening baru dan masih adanya nasabah yang melakukan penutupan rekening dari tahun ke tahun menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dan dianalisis penyebabnya sehingga dikemudian hari tidak terjadi lagi hal seperti ini. Penurunan jumlah nasabah yang membuka rekening baru dan jumlah nasabah yang melakukan penutupan rekening tersebut terlihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Akumulasi Jumlah Nasabah Baru Tahun 2013-2015**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Baru
1	2013	1231
2	2014	1033
3	2015	1583

(Sumber: CS Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)

Dari tabel diatas terlihat telah terjadi fluktuasi penambahan jumlah nasabah simpanan sejak tahun 2013-2015. Meskipun pada tahun 2015 peningkatan jumlah nasabah baru nya sangat tinggi, namun pada tahun 2014 pertambahan jumlah nasabahnya tidak dapat melebihi jumlah pada tahun 2013, bahkan jauh lebih rendah dibandingkan tahun 2013. Dalam sebuah perbankan, adanya penurunan pertambahan jumlah nasabah baru dianggap sebagai sesuatu yang kurang baik

<sup>10</sup> <http://www.bi.go.id/id/publikasi/perbankan-dan-stabilitas/kajian/Default.aspx>, selasa 2 Agustus 2016





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

karena semakin banyak nasabah akan semakin memperkuat pondasi bank tersebut, implikasinya adalah ketika jumlah nasabah semakin banyak berarti semakin banyak orang yang percaya terhadap bank tersebut, begitupun sebaliknya. Meskipun dari tahun ke tahun jumlah nasabah yang menutup tabungannya semakin menurun, Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan harus tetap menyelidiki alasan-alasan nasabahnya menutup rekening, karena penyebabnya dapat saja terjadi dari faktor internal perusahaan.

Selain ancaman pesaing dan fluktuasi peningkatan jumlah nasabah tersebut, beberapa nasabah mengeluhkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalah Cabang Kuningan dirasa masih kurang maksimal, beberapa dari mereka juga mengeluhkan tentang penataan ruangan terutama *in-door* masih kurang representatif, pelayanan yang di berikan oleh *Teller* kurang memuaskan, nasabah mengeluhkan kurangnya lahan parkir yang luas terutama untuk parkir kendaraan roda empat. Dapat di indikasikan dari keluhan-keluhan nasabah tersebut bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan terutama dalam hal Bukti fisik masih kurang maksimal. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan harus segera membenahi diri agar tetap mendapat citra terbaik di hati para nasabahnya, citra yang baik akan sangat berdampak positif terhadap perusahaan terutama dalam menciptakan loyalitas nasabah sebab nasabah yang loyal merupakan nyawa bagi sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa kajian mengenai perbankan syariah terutama pada Bank Muamalah Kuningan adalah sesuatu yang penting. Kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi hal yang layak untuk dikaji secara mendalam untuk dapat mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah sehingga Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan dapat mempertahankan eksistensinya. Oleh sebab itu, penulis tertarik mengangkat masalah tersebut dan menuangkannya dalam sebuah penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan)”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan berikut ini:

1. Adanya ancaman pesaing
2. Terjadinya fluktuasi jumlah nasabah baru produk simpanan
3. Masih ada nasabah yang menutup rekeningnya
4. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan kurang memuaskan
5. Penataan ruangan di Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan masih kurang refresentatif sehingga kurang memberikan kenyamanan kepada nasabahnya.
6. Kurangnya lahan parkir terutama untuk parkir kendaraan roda empat.

## 1.3 Pembatasan masalah

Batasan-batasan masalah yang diterapkan dalam penellitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan
2. Penelitian ini hanya membahas tentang kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasbah dan loyalitas nasabah.
3. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah

## 1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian adalah, bagaimana:

1. Penilaian nasabah mengenai kepercayaannya pada Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
2. Penilaian nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Penilaian nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan atas kepuasan yang dirasakannya?
4. Penilaian nasabah terhadap loyalitasnya pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan?
5. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
7. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
8. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penilaian nasabah mengenai kepercayaannya pada Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
2. Penilaian nasabah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan?
3. Penilaian nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan atas kepuasan yang dirasakannya?
4. Penilaian nasabah terhadap loyalitasnya pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kuningan?
5. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan
6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan
7. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan



8. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalah Indonesia KCP Kuningan

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat ataupun kontribusi baik secara akademis, teoritis, maupun praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara teoritis bagi penulis dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan manajemen bisnis Islam terutama dalam sistem pelayanan pada perbankan syariah.

### 2. Manfaat Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Syariah, Khususnya jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan diharapkan dari hasil penelitian ini akan memberi kontribusi yang positif bagi dunia keilmuan ekonomi Islam khususnya pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

### 3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi objek penelitian dalam pengembangan bisnis dan merekonstruksi manajemen pengelolaan bisnis yang dirasa menjadi penghambat perkembangan bisnisnya

## 1.7 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori Penelitian, terdiri dari: pengertian bank syariah, produk-produk bank syariah, pengertian kepercayaan, dimensi kepercayaan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pelayanan prima, kualitas pelayanan dalam Islam, pengertian kepuasan nasabah, dimensi kepuasan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

nasabah, pengertian loyalitas nasabah, dimensi loyalitas nasabah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, terdiri dari: tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel penelitian, instrument penelitian, teknik analisis data, analisis deskriptif, analisis verifikatif, pengujian instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis korelasi, analisis regresi, uji hipotesis, uji koefisien determinasi,

BAB IV Hasil Penelitian dan pembahasan, terdiri dari: profil bank muamalat Indonesia KCP Kuningan, karakteristik responden, hasil analisis data, analisis deskriptif, analisis verifikatif, pengujian instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis korelasi, analisis regresi, uji hipotesis, uji koefisien determinasi,

BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.



## DAFTAR PUSTAKA

### 1. BUKU

- Al-Arif, Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Alma, H. Buchari dan Priansa, Donni Junni. 2014. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arthesa, Ade. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: Indeks
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Malang Press
- Bahreisy, Salim dan Bahreisy, Said. 2010. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier*. Surabaya: PT Bina Ilmu Surabaya
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Diana, Ilfi Nur. 2012. *Hadis-hadis Ekonomi*. Malang: UIN Maliki Press
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta: MedPress
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: GhaliaIndonesia
- Hidayatullah, Agus dkk. 2011. *At-Thayib Al-Qur'an Transliterasi Per Kata Dan Terjemah Per Kata, Departemen Agama Republik Indonesia*. Bekasi: Cipta Bagus Segara
- Idroes, Ferry N. 2011. *Manajemen Risiko Perbankan: Pemahaman Pendekatan 3 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Imam Ghazali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Indrawan, Rully dan Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Irianto, Agus. 2010. *Statistik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa (Pendekatan Teradu)* cetakan kedua. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penellitian Kuantitatif*. Depok: Rajagrafindo
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Press
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurrahman, Maman. 2011. *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- N Syatori, Toto. 2011. *Metodologi Peelitian*. Cirebon: Nurjati Press
- Naja, H. R Daeng. 2011. *Akad Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Yustisia
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Priyatno, Duwi.2011. *Belajar Cepat Olah Data Statistika dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Ratnasari, Tri Ririn. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riduwan dan engkos. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Supangat, Andi. 2010. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest
- Siregar, Sofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sitinjak, Tony dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Cetakan Ke-20*, Bandung: Alfabeta



- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sumar'in. 2010. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumarwan, Ujang dkk. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press
- Supangat, Andi. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Intferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana
- Supranto. 2012. *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta,
- Susetyo, Budi. 2012. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: PT. Rafika Aditama
- Tjiptono, Fandy.2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayu Media Publishing
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media
- Yusuf, Ayus Ahmad dan Aziz, Abdul. *Manajemen Operasional Bank Syari'ah*. Cirebon: STAI Press

## 2. JURNAL

- Ardiyanto, Roesdian Bayu. 2013. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Surakarta*. (Jurnal Fakultas Ekonomi Manajemen), Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*, (Jurnal PPKM UNSIQ). Issn: 2354-869x, Program Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo
- Iskandar, Dibyo. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening* (Studi Empiris Nasabah Pd. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota). (Jurnal STIE). AUB Surakarta.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Luru, Palata. 2009. *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Dila di Kelurahan Bonesompe*. (Jurnal Ekonomi Manajemen). Fakultas Ekonomi Universitas Suntuwo Maroso
- Winahyuningsih, Panca. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. (Jurnal Fakultas Ekonomi). Universitas Muria Kudus
- Lenny Pratiwi, Niputu Dan Seminari, Ni Ketut. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar)*. (Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis). E-Jurnal Manajemen UNUD. Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433
- Pramana, I Gede Yogi dan Rastini, Ni Made. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. (Jurnal Manajemen UNUD). Vol. 5, No.1, 2016: 706-733. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali.
- Wibowo, Danny. 2012. *Dimensi Nilai Jasa Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Pada Bank BCA Cabang Surabaya)*. (Jurnal Manajemen Pemasaran). Vol. 7, No. 1
- G. Piri, Henry. 2013. *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. (Jurusan Manajemen). Universitas Sam Ratulangi. Vol.1 No.4
- Cornelia S, Elly Dkk. 2008. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5 Asec Surabaya*. (Jurnal Manajemen Perhotelan). Vol. 4, No. 2. Program Manajemen Perhotelan. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Surabaya
- Guspula, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. (Jurnal PPKM UNSIQ). I 40-54 Issn: 2354-869x Rogram Studi Manajemen Universitas Sains Al Qur'an (UNSIQ) Wonosobo.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

### 3. KARYA ILMIAH

- Setiadi, Cucu. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada Bmt "El-Gunung Jati" Desa Kalisapu Kec. Gunung Jati Kab. Cirebon)*. (Skripsi). Jurusan Muamalah Ekonomi Islam Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon
- Nursalamah, Ayu. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Cabang Cirebon*. (Skripsi). Jurusan Muamalah Ekonomi Islam Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon
- Nurochman, Imam Ahmad. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Peayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Jabar Banten Syari'ah KCP Kuningan)*. (Skripsi) Jurusan Muamalah Ekonomi Islam Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon
- Mar'atul Husna, Arini. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada nasabah bank syariah Mandiri Cabang Kudus)*. (Skripsi). Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2015.
- Abidin, Muhammad. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)*. (Skripsi) Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Teguh Widodo, Dimas Satrio. 2014. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Simpeda Bank Jatim Surabaya*. (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya
- Putriana, Nita. 2013. *Pengaruh Lingkungan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mutu Pelajaran Akuntansi Di Kelas XI IPS SMA Pasundan 8 Bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia
- Kusumadewi, Rita. 2013. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Persepsi Resiko terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Mahasiswa serta dampaknya pada loyalitas Mahasiswa (study pada perguruan tinggi swasta Se-Wiyah Cirebon)*. (Disertasi). Ilmu Manajemen Universitas Pasundan



Kusumadewi, Rita. 2009. *Value Creation Performance dalam Rangka Membentuk Customer Loyalty Kartu Prabayar*. (Tesis) Fakultas Ekonomi, Universitas Padjajaran Bandung

Maryawati, Siti. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Pemasaran Terhadap Brand Equity Bank Syariah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah*. (Skripsi). Fakultas Syariah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon

#### 4. INTERNET

<https://m.tempo.co/read/news/2015/09/17/087701503/bank-muamalat-bank-syariah-terbaik-7-tahun-berturut-turut>, (diunduh tgl 08 Juni 2016, 11.40 WIB)

<http://www.bankmuamalat.co.id/> (Diunduh: Senin, 25 Juli 2016, 14:56 WIB)

<http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat> (diunduh 06 Juni 2016, 10:23 WIB)

<http://www.bi.go.id/id/publikasi/perbankan-dan-stabilitas/kajian/Default.aspx>, (diunduh selasa 2 Agustus 2016, 13,25 WIB)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bank>, (diunduh Minggu 22 Mei 2016, pukul 12.00 WIB)

<https://dawaisimfomi.wordpress.com/karya-tulis-ilmiah-2/metodologi-penelitian/pengujian-asumsi-klasik-model-regresi/>, (diunduh 8 Agustus 2016, pukul 08.00 WIB)

<http://statistikceria.blogspot.co.id/2012/01/teori-analisis-deskriptif.html> 2 Agustus 2016 (diunduh 18 April 2016, 09.43 WIB)

<http://www.portal-statistik.com/2014/05/cara-membaca-atau-melihat-tabel-f.html> (diunduh 1 April 2016, 19.00 WIB)

<http://kajianpustaka.com>, (diunduh 1 April 2016, 17.45 WIB)