



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

# **PENGARUH KUALITAS *CUSTOMER SERVICER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA**

**CABANG CIREBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)  
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam  
Fakultas Syariah**



**Oleh:**

**SULFIYAH**

**NIM :58320258**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI**

**CIREBON**

**2012**

## IKHTISAR

### **SULFIYAH : “Pengaruh Kualitas Customer Servicer Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon”**

Persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga sangat ketat. Dengan jumlah bank dan kantor cabang yang sudah banyak dan produk yang ditawarkan bank beragam, kualitas *customer servicer* memang masih ampuh bagi bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Kualitas pelayanan (*customer servicer*) yang baik erat kaitannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan nasabah yang efektif, maka perusahaan harus bisa mengembangkan kerjasama dengan nasabah dalam menyampaikan layanan dengan tepat waktu serta akurat dengan perhatian dan keramahan. Apabila pelanggan merasa telah terpenuhi segala harapan yang ia inginkan baik dari segi produk atau pelayanannya, maka loyalitas akan tumbuh pada diri pelanggan dan akan membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi *customer servicer* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, mengetahui pelayanan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon sehingga loyalitas tetap terjaga dan semakin meningkat serta mengetahui pengaruh kualitas *customer servicer* pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon .

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, teknik pengumpulan datanya melalui observasi langsung ke Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, penyebaran angket yang ditujukan kepada responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon. Sampel dari Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon sebanyak 69 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas *customer servicer* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linear  $Y = 13,070 + 0,730X$ , dari persamaan tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 13,070, nilai koefisien kualitas *customer servicer* sebesar 0,730 yang berarti bahwa jika kualitas *customer servicer* semakin ditingkatkan maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Dilihat dari perhitungan hasil SPSS 16,0 antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dan nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas *customer servicer* adalah 8,088, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,667 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya  $H_0$  ditolak artinya kualitas *customer servicer* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari uji determinasi diketahui bahwa kualitas *customer servicer* memberikan kontribusi sebesar 49,42% terhadap loyalitas nasabah, dan sisanya 50,58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.



## KATA PENGANTAR

Segala puji kami panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, kita masih diberikan kenikmatan berupa nikmat iman dan sehat. Dan kita tak lupa panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, Keluarga, Sahabat, Tabi'in, Tabi'at Tabi'in, dan Umatnya sampai akhir zaman.

Dalam kesempatan ini penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas *Customer Servicer* Terhadap loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon**”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Strata 1 di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tak luput dari berbagai kesalahan, untuk itu penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi masih jauh dari sempurna. Keadaan ini semata-mata keterbatasan kemampuan yang ada pada diri penulis sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Adapun pihak-pihak yang telah membantu di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Prof. Dr.H.Maksum Mochtar, M.A, Rektor IAIN Syekh Nurjati
2. Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, Dekan Fakultas Syariah
3. Toto Suharto, SE, M.Si, Pembimbing I
4. Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, Pembimbing II
5. Herlin, Manajer Personalia Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon
6. Seluruh Dosen, staf, dan karyawan yang telah memberikan bimbingan selama penulis menuntut Ilmu di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Orang tua dan keluarga besar Sulfiyah, yang telah memberikan do'a, dukungan, perhatian, semangat dan kepercayaan selama Fiya kuliah di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh staf dan karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.



9. Rekan-rekan Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam khususnya (MEPI)
10. Kawan-kawan Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Cirebon, bersyukur berkesempatan mengenal duniamu, pengalaman dan pendewasaan hidup diperoleh darimu, yakin usaha yang kita lakukan akan tercapai dan bermanfaat. Satu pintu terbuka, pintu yang lain pun ikut terbuka. Yakin Usaha Sampai.
11. Untuk sahabatku tercinta (Tutin, Ulfariyah, Nunuk, Oom, Nur Ulfa, Dewi, Ema, Tia, Piko, pipit, Aep, Yadi, Abah, Iqbal dan Adnan) terima kasih atas motivasinya.
12. Untuk kakakku tercinta (Yat, Abi dan Kholis) terima kasih atas kasih sayang, nasehat dan motivasi sebagai seorang kakak.
13. Untuk guru di MDA terima kasih atas motivasi dan kasih sayang sebagai teman, ibu dan ayahku.
14. Untuk Keluarga UJKS KPRI “Harapan Sejahtera” (Ibu Diana, Abah, Teh Sugi, Teh Yuni, Teh Biya, Teh Nur, dan Novi) terima kasih atas motivasinya.
15. Untuk seseorang yang spesial terima kasih atas kasih sayang dan motivasinya.
16. Tidak lupa kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan kurang lebihnya mohon maaf dan penulis ucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Cirebon, Mei 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>IKHTISAR .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1.Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>6</b>



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian kualitas <i>Customer Servicer</i> dan Loyalitas Nasabah .....	7
2.1.2. Dimensi kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3. Tugas <i>Customer Service</i> .....	14
2.1.4. Indikator <i>Customer Servicer</i> .....	16
2.1.5. Sifat-sifat Nasabah .....	16
2.1.6. Sikap Melayani Nasabah .....	20
2.1.7. Ciri Pelayanan yang Baik .....	22
2.1.8. Syarat Seorang <i>Customer Servicer</i> yang Baik .....	20
2.1.9. Orang dengan Pelayanan yang Berhasil .....	24
2.1.10. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	25
2.1.11. Tingkatan loyalitas Nasabah .....	27
2.1.12. Loyalitas dan Siklus pembelian .....	29
3.2 Penelitian yang Relevan .....	33
3.3 Kerangka Berfikir .....	30
3.4 Hipotesis .....	34



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.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

<b>Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2. Jenis Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4.1. Sumber Data .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>40</b>
<b>3.5. Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>3.6. Instrumen penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>3.7. Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>3.7.1. Uji Validitas Data .....</b>	<b>47</b>
<b>3.7.2. Uji Reliabilitas Data .....</b>	<b>50</b>
<b>3.8. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
<b>3.8.1. Analisis Regresi .....</b>	<b>53</b>
<b>3.8.2. Analisis Regresi Linear .....</b>	<b>53</b>
<b>3.8.3. Perhitungan Koefisien Determinasi .....</b>	<b>54</b>
<b>3.8.4. Uji-t (Uji parsial) .....</b>	<b>54</b>
<b>3.9. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>55</b>



## BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Kondisi Objektif Bank Muamalat Indonesia .....	56
4.1.1.	Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Bank Muamalat Indonesia .....	56
4.1.2.	Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	59
4.1.3.	Tujuan Berdiri Bank muamalat Indonesia .....	59
4.1.4.	Produk-produk Bank Muamalat Indonesia .....	60
4.1.5.	Struktur Organisasi Bank muamalat Indonesia .....	77
4.2.	Gambaran Pengaruh <i>Customer Servicer</i> terhadap Loyalitas nasabah.....	78
4.2.1.	Gambaran Kualitas <i>Customer Servicer</i> .....	78
4.2.2.	Gambaran Loyalitas nasabah .....	92
4.3.	Hasil Analisis Data Kualitas <i>Customer Servicer</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	105
4.3.1.	Analisis Regresi linear .....	105
4.3.2.	Koefesien Determinasi .....	107
4.3.3.	Uji hipotesis.....	108
4.3.4.	Uji-t (Uji Parsial) .....	109



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.

## BAB V PENUTUP

5.1. **Kesimpulan** ..... 110

5.2. **Saran** ..... 111

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



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.

## DAFTAR GAMBAR

<b>2.1.</b>	<b>Tahapan Loyalitas.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.</b>	<b>Siklus Pembelian .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>47</b>
<b>2.4.</b>	<b>Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon .....</b>	<b>72</b>



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.

## DAFTAR TABEL

<b>2.1</b>	<b>Penelitian yang Relevan.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1</b>	<b>Operasional Variabel .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2</b>	<b>Skor Jawaban Angket.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3</b>	<b>Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas <i>Customer Servicer</i> (X). 44</b>	
<b>3.4</b>	<b>Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5</b>	<b>Uji Realibilitas .....</b>	<b>47</b>
<b>4.1</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 1 .....</b>	<b>72</b>
<b>4.2</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 2 .....</b>	<b>72</b>
<b>4.3</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 3 .....</b>	<b>73</b>
<b>4.4</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 4 .....</b>	<b>74</b>
<b>4.5</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 5 .....</b>	<b>74</b>
<b>4.6</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 6 .....</b>	<b>75</b>
<b>4.7</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 7 .....</b>	<b>76</b>
<b>4.8</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 8 .....</b>	<b>76</b>
<b>4.9</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 9 .....</b>	<b>77</b>
<b>4.10</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No10 .....</b>	<b>78</b>
<b>4.11</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No11 .....</b>	<b>78</b>
<b>4.12.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 12 .....</b>	<b>79</b>
<b>4.13.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 13 .....</b>	<b>80</b>
<b>4.14.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 14 .....</b>	<b>80</b>
<b>4.15.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 15 .....</b>	<b>81</b>
<b>4.16.</b>	<b>Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas <i>Customer Service</i></b>	<b>82</b>
<b>4.17</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 1 .....</b>	<b>83</b>
<b>4.18.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 2 .....</b>	<b>84</b>
<b>4.19.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 3 .....</b>	<b>85</b>
<b>4.20.</b>	<b>Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 4 .....</b>	<b>85</b>



4.21.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 5 .....	86
4.22.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 6 .....	87
4.23.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 7 .....	87
4.24.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 8 .....	88
4.25.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 9 .....	89
4.26.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 10 .....	89
4.27.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 11 .....	90
4.28.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 12 .....	91
4.29.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 13 .....	91
4.30.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 14 .....	92
4.31.	Jawaban Responden untuk Pernyataan Variabel (X) No 15 .....	93
4.32.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Nasabah .....	94
4.33.	Hasil Uji regresi Linear .....	96
4.34.	Hasil Uji Determinasi .....	97
4.35.	Hasil Uji Secara Parsial .....	98





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.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Bank adalah Lembaga keuangan yang saat ini sedang berkembang yang cukup pesat di Indonesia. Persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga sangat ketat. Dengan jumlah bank dan kantor cabang yang sudah banyak dan produk yang ditawarkan bank beragam, kualitas pelayanan memang masih ampuh bagi bank untuk mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru. Bahkan persaingan memperebutkan nasabah bank bukan hanya antara bank konvensional dan bank syariah, tapi antara bank syariah pun saling bersaing memperebutkan nasabah.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>1</sup> Sebenarnya bank syariah di Indonesia mempunyai peluang yang sangat besar, karena penduduk Indonesia sebagian besar menganut agama islam. Merupakan kesempatan bank syariah untuk memperkenalkan dan mengembangkan kegiatannya kepada masyarakat Indonesia. Walaupun sebelumnya masyarakat sudah terbiasa dengan aktifitas bank konvensional, namun ini merupakan sebuah tantangan bank syariah untuk menarik minat masyarakat untuk percaya akan bank syariah.

---

<sup>1</sup> Engkos Sadrah. 2004. *BMT dan Bank Islam*. Bandung: Pustaka Bani Qurais.2004. hlm. 29

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan nasabah. Yang jadi permasalahannya adalah *customer service* kurang memahami tentang produk-produk bank secara mendalam dan kurangnya memahami teknologi informatika. Sehingga Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan sebagai perusahaan jasa dan tidak dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting bagi perusahaan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Jika pelayanan terhadap nasabah itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha, sebaliknya pelayanan terhadap nasabah kurang memuaskan akan mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja usaha. Ketika nasabah merasa puas maka akan menciptakan kesetiaan dan loyalitas nasabah kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Dalam hal ini berarti loyalitas nasabah timbul karena adanya kepuasan dan kepercayaan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik erat kaitanya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan nasabah yang efektif, maka perusahaan harus bisa mengembangkan kerjasama dengan nasabah dalam menyampaikan



layanan dengan tepat waktu serta akurat dengan perhatian dan keramahan. Untuk itu perusahaan perlu mengembangkan sistem responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa telah terpenuhi segala harapan yang ia inginkan baik dari segi produk atau pelayanannya, maka loyalitas akan tumbuh pada diri pelanggan dan akan membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Perbankan harus tanggap akan setiap keluhan dan pengaduan dari nasabah, selain itu juga perbankan harus lebih memperhatikan dalam kecepatan, ketepatan, serta pemberian informasi yang lengkap dan akurat. Perbankan juga harus memberikan fasilitas-fasilitas yang lengkap dan inovatif agar dapat memberikan kepuasan total bagi nasabahnya, pelayanan tersebut harus mampu memenuhi dan menjawab segala kebutuhan serta pemmasalahan yang dihadapi nasabah. Sehingga dalam pemberian informasi yang lengkap dan akurat diperlukan *customer servicer* yang juga berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Kasmir, mengungkapkan bahwa untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga citra positif di mata nasabah. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Dan cara meningkatkan citra baik tersebut, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya.



Karyawan yang diharapkan dapat melayani kebutuhan nasabah, ini disebut *customer servicer*.

Dalam hal ini yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh fenomena apa yang terjadi saat ini terutama di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon dalam memberikan pelayanan yang baik untuk dapat mempertahankan loyalitas nasabahnya.

Dari pemaparan permasalahan diatas, maka penulis meneliti tentang ***“Pengaruh Kualitas Customer Servicer Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon”***

## 1.2. Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

#### 1. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah Bank dan Lembaga Keuangan

#### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik.

#### 3. Jenis Masalah

Jenis masalah yang dibahas adalah menyangkut pengaruh kualitas *customer servicer* terhadap loyalitas nasabah.

### 1.2.3. Pembatasan Masalah

Dalam hal ini pembahasan yang akan dibicarakan hanya sebatas bagaimana pengaruh kualitas *customer servicer* terhadap loyalitas



nasabah. Hal tersebut menjadi penting karena bank tidak dapat menjalankan aktifitasnya tanpa adanya *customer servicer* untuk memberikan pelayanan kepada nasabah.

#### 1.2.4. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana fungsi *customer servicer* yang dijalankan Bank Muamalat Indonesia dalam menjaga loyalitas nasabahnya?
2. Bagaimana pelayanan nasabah di Bank Muamalat Indonesia sehingga loyalitas tetap terjaga dan semakin meningkat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas *customer servicer* di Bank Muamalat Indonesia terhadap loyalitas nasabah?

##### a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi *customer servicer* di Bank Muamalat Indonesia.
2. Untuk mengetahui pelayanan nasabah di Bank Muamalat Indonesia sehingga loyalitas tetap terjaga dan semakin meningkat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *customer servicer* di Bank Muamalat Indonesia terhadap loyalitas nasabah.

##### b. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Bank

Dapat dijadikan acuan untuk menambah informasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan calon nasabah dan nasabah.



2. Bagi masyarakat dan nasabah

Dapat digunakan untuk membangun tingkat kemampuan baik dalam melayani calon nasabah dan nasabah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya melakukan transaksi di bank tersebut.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan keilmuan mengenai pengetahuan pada bidang ekonomi Islam, khususnya mengenai perkembangan lembaga keuangan syariah dan kepentingan bagi pertumbuhan ekonomi umat. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi, bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang lembaga keuangan syari'ah.

4. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang diterima di bangku kuliah ke dalam praktik yang sebenarnya, sehingga teori-teori yang diperoleh dapat di terapkan dan dapat membandingkan antar teori dan praktek perbankan sebenarnya.



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

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Abdullah.2007. *Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah*, Cirebon:STAIN PRESS.
- Abdul Majid Suharto.2009.*Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Arikunto Suharsimi, 2005.*Prosedur Penelitian Edisi Revisi III*, Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar Saefudin. 2001.*Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Bungin Burhan. 2006.*Metodologi penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Buono Agung Nugroho.2005. "*Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*", Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Burhan Bungin. 2011.*Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana: Prenada Media Group.
- Engkos Sadrah. 2004. *BMT dan Bank Islam*. Bandung: Pustaka Bani Qurais.
- Duwi Priyatna Duwi Priyatna. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: Gaya Media.
- D Wahyu Ariani.2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan Iqbal. 2002.*Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.



- Hasibun Drs. H.Malayu. 2001.*Dasar-Dasar Perbankan*.Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hurriyati Ratih.1997.*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung: Alfabeta.
- Gaspersz Vincent. 1997. *Manajemen kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen bisnis total*.jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin Jill. 2005.*Customer Loyalty*.Jakarta: Erlangga.
- Kasmir.2011.*Manajemen Perbankan*.Jakarta:Rajagrafindo Persada
- Nasehuddin Toto Syatori. 2008. *Metodologi Penelitian : Sebuah Pengantar*. Cirebon : STAIN.
- Margono. 1997.*Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martin William. 2005.*Quality Customer Service*. Jakarta: PPM.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 1985.*Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3S.
- Muhammad, 2008.*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasution. 2005.*Manajemen Mutu Terpadu*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler Philip. 1995.*Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba empat.

Purwanto Agus. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan. 2009. *Dasar-Dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta.

Sunanto. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pd PT Bank Mandiri Cabang Semarang.

Saepudin, *Pengaruh Teknik Kepemimpinan dan Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Kerja Guru Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Sekabupaten Kuningan*, Skripsi, (Cirebon: Program Pascasarjana STAIN Cirebon, 2007)

Sugiyono. 2004. *Metodologi penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*, Bandung: Alfabeta.

Wijaya Tony, 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

