



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 PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP JATIBARANG INDRAMAYU

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syekh Nurjati Cirebon**



Oleh:

ULFARIYAH
NIM : 58320259

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2012 M / 1433 H**



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

IKHTISAR

Ulfariyah : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat diantara perusahaan perbankan sehingga kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka kinerja pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perusahaan harus memperhatikan hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah merasa puas dan tidak beralih kepada pesaing. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk, dan Kepuasan pelanggan. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Loyalitas dapat diukur dengan 3 indikator yaitu: *Repeat, retention, refferal*.

Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu. 2. mengetahui gambaran pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu. 3. mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Upaya penyusunan bahan penelitian ini, teknik yang digunakan 3 metode pengumpulan data, yaitu: observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut: 1. analisis uji t (parsial), koefisien kualitas pelayanan memberikan nilai sebesar 3,181 dan signifikan, yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan baik maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan. 2. Koefisien kepuasan memberikan nilai sebesar 3,881 dan signifikan, yang berarti bahwa jika kepuasan nasabah semakin meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. 3. Berdasarkan uji F/simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Setelah diketahui nilai F_{Hitung} (39,733) dan F_{tabel} (3,148) maka $F_{Hitung} > F_{tabel}$, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah KCP Jatibarang. Berdasarkan rumus koefisien determinasi $KD = r^2 \times 100\%$ nilai r kualitas dan kepuasan nasabah yang diperoleh adalah 0,738, sehingga r^2 sebesar 0,544644. Jadi nilai kontribusi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah 54,50% dan sisanya 45,50% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah



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

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT., kita memuji-Nya, memohon pertolongan kepada-Nya, dan meminta ampunan kepada-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW., keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan para pengikutnya yang senantiasa istiqomah di jalan Islam hingga akhir zaman kelak.

Skripsi ini hanya dapat terselesaikan berkat pertolongan Allah SWT., serta bimbingan, bantuan, dorongan dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Muktar, MA, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
3. Ibu Sri Rokhlinasari, M.Si, selaku Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
4. Bapak Abdul Aziz, M.Ag, selaku Pembimbing Skripsi I dan Bapak Dr.H.U. Syafrudin, M.Ag, selaku Pembimbing Skripsi II terima kasih atas bimbingan dan motivasinya;
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Syariah yang telah membantu dan memberikan informasi semasa perkuliahan.
6. Pimpinan dan Staf Perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan bagi penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan selama proses pengerjaan skripsi.
7. Bapak Syaiful Azumar selaku KACAPEM Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang-Indramayu.



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 mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

8. Mas Heru, mba nani, mas opi, pak didin, pak deni, pak dani, mba tiwi, mba mala, mba lina, mas iqbal dan seluruh staf karyawan yang telah berperan dalam memberikan bimbingan selama penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang-Indramayu.
9. Bapak dan Ibu serta semua keluarga besarku, yang selalu mendukung dan mendo'akan yang terbaik untuk penulis hingga sekarang;
10. Teman-teman mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya mahasiswa MEPI.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT sesuai kebaikan yang telah mereka lakukan untuk penulis. Amin.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap semoga skripsi sederhana ini bisa bermanfaat bagi yang membaca.

Cirebon, Mei 2012

Penulis



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 ISI

IKHTISAR	i
PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Hasil Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian	7



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 II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
b. Perspektif Kualitas	13
c. Karakteristik Pelayanan	15
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
e. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	18
f. Desain Pelayanan (<i>Service Design</i>)	20
g. Konsep Kualitas Pelayanan (<i>Servqual</i>)	20
2. Kepuasan Nasabah	21
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
b. Jenis-jenis Pelanggan	25
c. Cara Mengukur Kepuasan pelanggan	25
d. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	28
e. Strategi Kepuasan Pelanggan/nasabah	29
3. Loyalitas Nasabah	31
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan atau Nasabah	31
b. Jenis Loyalitas	32
c. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	33
d. Tingkatan Loyalitas Nasabah	34
e. Membangun Loyalitas	37



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

f. Cara Agar Pelanggan tidak Meninggalkan Perusahaan	38
B. Kerangka Pemikiran	39
C. Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat	42
B. Metode Penelitian	42
C. Jenis Data	43
D. Sumber Data	43
E. Populasi dan Sampel	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Operasional Variabel	47
H. Instrumen Penelitian	51
I. Teknik Analisis Data	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jatibarang	64
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
1. Gambaran Kualitas Pelayanan	79
2. Gambaran Kepuasan Nasabah	84
3. Gambaran Loyalitas Nasabah	89



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.

4. Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	94
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

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 mengemukakan atau mempublikasikan karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Operasional	48
Tabel 3.2	Skor Jawaban Angket	52
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	55
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	56
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.1	Rekapitulasi Prosentasi Kategori Item Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.2	Rekapitulasi Prosentasi Kategori Item Kepuasan Nasabah	84
Tabel 4.3	Rekapitulasi Prosentasi Kategori Item Loyalitas Nasabah	89
Tabel 4.4	Hasil Uji Regresi dan Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.5	Hasil Uji F secara Simultan	98
Tabel 4.6	Output Uji regresi <i>Coefficient</i>	99



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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konseptual: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	41
Gambar 2.	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang	71
Gambar 3.	Kurva Kualitas Pelayanan	95
Gambar 4.	Kurva Kepuasan Nasabah	96
Gambar 5.	Kurva Loyalitas Nasabah	96



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

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Bisnis lembaga keuangan syariah merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Dalam perkembangannya, peranan dan kedudukan lembaga keuangan syariah dalam pemberdayaan ekonomi rakyat lebih banyak dilakukan oleh lembaga keuangan syariah yakni *Bank Syariah Mandiri* (BSM). Dan persaingan BSM kedepan tidak lagi didasarkan pada sentimen apa pun, kecuali didasarkan pada pelayanan yang diberikan oleh BSM kepada nasabah.¹ Maka, BSM dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

¹ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 4.

Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas nasabah dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya nasabah beralih ke Bank yang lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Jadi, persoalan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan nasabah dan perilaku nasabah.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat antara nasabah dengan BSM. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat pengendalian, tingkat keunggulan



tersebut untuk memenuhi harapan/ keinginan/ kebutuhan para pelanggan.² Kualitas pelayanan dan pengelolaan respon emosi konsumen merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *service loyalty*. Sedangkan perusahaan dalam rangka mencapai kepuasan nasabah pada umumnya selain memperhatikan produk yang dihasilkannya juga menyadari kualitas pelayanan pada nasabah.

Memiliki nasabah yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan. Tetapi kebanyakan dari perusahaan tidak mengetahui bahwa loyalitas nasabah dapat dibentuk melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari calon nasabah potensial sampai dengan *advocate customers* yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan menarik dan mempertahankan mereka.³

Bank pada umumnya memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus units*) dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit units*). Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank

² Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Manajemen Operasi dalam era baru manufaktur*, Bandung: Alfabeta, 2007, hlm. 134

³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm. 127



syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.⁴

Keberhasilan lembaga keuangan syariah akan berhasil jika diimbangi dengan kualitas karyawan lembaga keuangan syariah yang berfasilitas tersebut. Untuk misi dan tujuan suatu lembaga keuangan syariah perlu adanya perencanaan kegiatan/perogram, pelaksanaan dan evaluasi dari tenaga-tenaga yang profesional/berkualitas yang baik, sehingga nasabah BSM akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSM.

Keberadaan lembaga keuangan syari'ah yang masih relatif baru jika dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional dan semakin berkembangnya masalah ekonomi masyarakat, maka berbagai kendala tidak mungkin dilepaskan dari keberadaan lembaga keuangan syari'ah. Dengan demikian, lembaga keuangan syari'ah membutuhkan strategi yang jitu guna mempertahankan eksistensi lembaga keuangan syari'ah tersebut dalam upaya mewujudkan hubungan kerja antara lembaga keuangan syari'ah dengan nasabah agar terjalin secara berkelanjutan.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jatibarang sebagai perusahaan jasa perbankan tidak akan mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang semakin meningkat. Sehubungan dengan konteks kualitas pelayanan dalam mempertahankan nasabah BSM, maka Bank Syariah Mandiri KCP Jatibarang akan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dari kualitas pelayanan sebelumnya agar nasabah akan menjadi puas dengan

⁴ Henri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004, hlm. 56



pelayanan BSM tersebut, supaya nasabah tersebut akan loyal dan mempertahankan BSM.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP JATIBARANG INDRAMAYU.**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian dalam skripsi ini adalah Manajemen Sumber Daya Insani.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah yang dibahas adalah menyangkut pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

2. Pembatasan Masalah

1. Kualitas pelayanan di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

2. Kepuasan nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

3. Loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

4. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.



3. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui gambaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.
2. Untuk mengetahui gambaran pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan antara lain:

- a. Kegunaan Akademik



Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian lembaga keuangan, khususnya yang berbasis syariah, yang merupakan salah satu lembaga intermediasi keuangan dengan pola bagi hasil dan Hasil Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di IAIN Syeh Nur Jati Cirebon khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syari'ah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dan dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

b. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang Indramayu.

E. Sistematika Penulisan

Berdasarkan pembahasan penelitian di atas maka sistematika penulisan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan: Dalam bab ini dijelaskan tentang Latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, Landasan teori yang meliputi: pengertian kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.



BAB III: Metodologi Penelitian, dalam bab ini dijelaskan tentang Metodologi penelitian diantaranya meliputi: waktu dan tempat, jenis data, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variable, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil dan Pembahasan Hasil, Hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi dideskripsikan dan dianalisis dalam Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, Dalam bab ini dijelaskan tentang Gambaran kualitas pelayanan di BSM KCP Jatibarang, gambaran kepuasan nasabah di BSM KCP Jatibarang, gambaran loyalitas nasabah di BSM KCP Jatibarang.

BAB V: Penutup, Bagian terakhir dari isi penelitian ini adalah bab V kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.



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 PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Ariani , D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikonto, Suharismi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2007. *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*. Bandung: Alfabeta
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Penerapan konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Ismanto, Kuart. 2009. *Manajemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedelapan. Jakarta: Salemba Empat
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Masyhuri dan M. Zainuddin. *Metodologi Penelitian pendekatan praktis dan aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada



- Nasehuddien, Toto Syatori. 2011. *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Cirebon: IAIN
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Buono Agung. 2005. *"Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS"*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham analisa statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Riduwan. 2009. *Dasar-dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2007. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemul*. Bandung: Alfabeta
- _____ dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika untuk penelitian: pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi, dan bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Saepudin. 2007. *Pengaruh Teknik Kepemimpinan Dan Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Disiplin Kerja Guru Pada Madrasah Tsanawiyah Negri Sekabupaten Kuningan*, Tesis, Cirebon: Program pasca sarjana STAIN Cirebon
- Sudarsono, Henri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. cetakan ketiga. Bandung: Penerbit Alfabeta
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. cetakan kesebelas. Bandung: ALFABETA
- Sunarto. 2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pada PT Bank Mandiri Cabang Semarang*
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi
- Trihendradi, C. 2008. *Step By Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Walgito, Bimo. 1990. *Psikologi Sosial (suatu pengantar)i*. Yogyakarta: ANDI.

