



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 Diindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA BANK BRI SYARIAH CIREBON**

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

ENDANG HIDAYANTI

NIM. 59320179

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2013



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.

ABSTRAK

Endang Hidayanti : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon”

Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik diantara kedua belah pihak. Dengan semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan, diharapkan mampu menarik respon positif nasabah. Pelanggan akan cenderung merespon pelayanan yang telah didapat dan dirasakannya. Jika pelayanan yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya atau mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan, maka kemudian nasabah akan memberikan penghargaan berupa loyalitas dan begitupun sebaliknya. Terlihat bahwa beberapa tahun belakangan ini Bank BRI Syariah Cirebon mengalami peningkatan jumlah nasabah, akan tetapi disisi lain jumlah nasabah yang menutup rekeningnya juga semakin meningkat. Berkaitan dengan hal tersebut, yang menarik adalah sejauhmana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas dan bagaimana pengaruhnya dengan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah dan untuk mengetahui variabel mana antara kepercayaan dan kepuasan nasabah yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah responden 99 nasabah. Data primer yang dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji regresi serta teknik analisis yang digunakan adalah *path analysis*. Data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 16.

Dari hasil uji regresi, diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah sebesar 73,6% sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 71,2%. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah, tetapi jika melalui kepercayaan nasabah pengaruhnya sebesar 30% dan melalui kepuasan nasabah sebesar 20,2 %. Sehingga untuk meningkatkan nilai loyalitas nasabah sebaiknya dipilih jalur melalui kepercayaan nasabah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah secara simultan sebesar 58,2%, sedangkan secara parsial besarnya pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 46,8% dan besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 34,6%. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung, tetapi harus melalui variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah dulu baru dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, 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 mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRACT

Endang Hidayanti: "The Effect Service Quality Of Customer Loyalty With Customer Satisfaction And Confidence As Intervening Variables in Bank BRI Syariah Cirebon"

Banking world has a very close connection to the customers, because the relationship between banks and customers is one unit. Therefore, banks should be able to provide the best services to its customers so well established relationship between two parties. With the high quality of services provided, is expected to attract a positive customer response. Customers will tend to respond to services that have been acquired and felt. If the services are performed to meet the needs and wants or is able to provide trust and satisfaction, the customer will then pay tribute in the form of loyalty and vice versa. Seen that in recent years the Bank BRI Syariah Cirebon has increased the number of customers, but on the other hand the number of customers who closed their accounts have also increased. Related to that, what's interesting is how far the quality of service affects loyalty and how it affects the confidence and customer satisfaction.

This study aims to determine the influence of service quality on trust and loyalty through customer satisfaction variables and to determine which variable between trust and customer satisfaction have a greater influence on customer loyalty.

This study uses a quantitative approach to the type of survey research. Sampling using random sampling with the number of respondents 99 customers. Primary data were assessed using the stage hypothesis test validity, reliability test, normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test, autocorrelation test, and regression testing and analysis techniques are used path analysis. Data were processed using SPSS version 16.

From the regression test results, it is known that the effect of service quality on customer confidence of 73.6% while the impact of service quality on customer satisfaction by 71.2%. Service quality has no direct influence on customer loyalty, but if the customer belief through its influence by 30% and over of 20.2% customer satisfaction. So as to increase the value of customer loyalty should be chosen path through customer confidence. Magnitude of the effect of service quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty simultaneously by 58.2%, while partially the influence on customer loyalty customer confidence of 46.8%, and the influence of customer satisfaction on customer loyalty at 34.6%. The results of this study inform that service quality can not directly affect customer loyalty, but must go through the variables of trust and customer satisfaction first and can affect customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Customer Confidence, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.



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 Diindungi Undang-Undang

PENGESAHAN

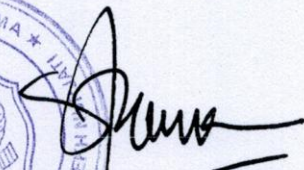
Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon”**, oleh Endang Hidayanti, NIM. 59320179, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu, tanggal 19 Juni 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

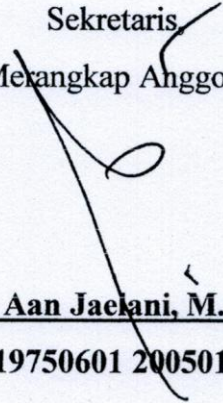
Cirebon, 21 Juni 2013

Sidang Munaqasah


Ketua,
Merangkap Anggota


Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
 NIP. 19730806 199903 2 003

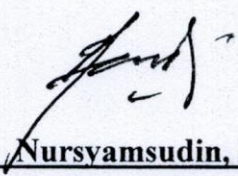
Sekretaris,
Merangkap Anggota


Dr. Aan Jaelani, M.Ag
 NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I,


Ridwan Widagdo, SE., M.Si
 NIP. 19730304 200710 1 002

Penguji II,


Nursyamsudin, M.A
 NIP. 19710816 200312 1 002



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.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon” dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya...amiin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, M.A, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. Achmad Kholik, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



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. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing II yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di Institut ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Pipit Sri Rejeki, selaku Kepala Cabang Bank BRI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
6. Seluruh karyawan Bank BRI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
7. Bapakku Eko Supriyatno atas kasih sayang dan keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadirat Allah SWT selama ini.
8. Bi Mimah dan Bibiku yg lain, serta Kakak-kakakku terima kasih atas motivasi dan doanya.
9. Sahabat-sahabatku yang tersebar di seluruh penjuru Indonesia yang selalu mengisi hari-hari penulis mulai kecil, dalam canda tawa dan duka
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) angkatan 2009 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini.



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.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Juni 2013

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.

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Konsep Bank Syariah.....	11
a. Pengertian Bank Syariah.....	11
b. Karakteristik Bank Syariah	12
c. Fungsi Bank Syariah	12
d. Produk Bank Syariah	13



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 Diindungi Undang-Undang

2.	Konsep Kualitas Pelayanan	18
a.	Pengertian Kualitas dan Pelayanan	18
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
c.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	23
3.	Konsep Kepercayaan Nasabah	27
a.	Pengertian Kepercayaan	27
b.	Dimensi Kepercayaan	29
c.	Kepercayaan dalam Perspektif Islam	30
4.	Konsep Kepuasan Nasabah	32
a.	Pengertian Kepuasan	32
b.	Dimensi Kepuasan	35
c.	Kepuasan dalam Perspektif Islam	37
5.	Konsep Loyalitas Nasabah	39
a.	Pengertian Loyalitas	39
b.	Tahapan Pengukuran Loyalitas	41
c.	Loyalitas dalam Perspektif Islam	43
B.	Penelitian Terdahulu	44
C.	Kerangka Pemikiran	48
D.	Hipotesis	50

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian	51
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
C.	Operasional Variable Penelitian	52
D.	Jenis dan Sumber Data	57
1.	Jenis Data	57
2.	Sumber Data	57
E.	Teknik Pengumpulan Data	58
1.	Wawancara	58
2.	Observasi	58



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 Diindungi Undang-Undang

3. Kuisisioner	58
4. Dokumentasi	58
F. Populasi dan Sampel	59
1. Populasi	59
2. Sampel	59
G. Instrumen Penelitian	60
H. Uji instrumen Penelitian	61
1. Pengujian Validitas Data.....	61
2. Uji Reliabilitas	64
I. Teknik Analisis Data	66
1. Transformasi Data Ordinal ke Interval	66
2. Pengujian Normalitas Data	67
3. Pengujian Multikolinearitas	68
4. Pengujian Heteroskedastisitas	69
5. Pengujian Autokorelasi	69
J. Uji Statistika.....	70
1. Analisis Regresi Ganda.....	70
2. Koefisien Determinasi/ Penentu.....	71
3. Uji Signifikan (uji t).....	71
4. Uji Simultan (uji F)	72
5. Analisis Jalur.....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Kondisi Objektif Bank BRI Syariah	77
1. Sejarah Singkat Berdiri dan Perkembangan Bank BRI Syariah	77
2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah.....	79
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah	80
B. Karakteristik Responden	81
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82



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 Diindungi Undang-Undang

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingka Pendidikan.....	82
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	83
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	85
C. Gambaran Distribusi Variabel.....	86
1. Gambaran Kualitas Pelayanan Bank BRI Syariah Cirebon	86
2. Gambaran Kepercayaan Nasabah Bank BRI Syariah Cirebon ...	89
3. Gambaran Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cirebon	92
4. Gambaran Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Cirebon	94
D. Uji Asumsi Klasik	96
1. Uji Normalitas.....	96
2. Uji Multikolinearitas	99
3. Uji Heteroskedastisitas.....	100
4. Uji Autokorelasi.....	102
E. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	103
1. Output Untuk Substruktur 1	103
2. Output Untuk Substruktur 2.....	106
3. Output Untuk Substruktur 3.....	109
F. Memaknai Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	117
1. Menghitung Pengaruh Langsung	117
2. Menghitung Pengaruh Tidak Langsung.....	117
3. Menghitung Pengaruh Total.....	118
G. Analisis Ekonomi.....	120
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124

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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu perekonomian, baik itu perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur ataupun jasa selalu diwarnai dengan persaingan, perubahan serta ketidakpastian yang beragam. Semua itu dilakukan oleh setiap perusahaan agar perusahaannya dapat tetap berperan dalam dunia usaha yang terus berkembang. Salah satu cara yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk dapat berperan di pasar dan sekaligus dapat menguasai pasar adalah dengan cara mendekati para konsumen atau pelanggannya, melalui pemberian pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut secara memuaskan.

Hal ini tidak hanya dilakukan oleh perusahaan manufaktur saja, perusahaan jasa juga memakai cara ini untuk mempertahankan semua pelanggan yang ada. Seperti halnya perbankan yang merupakan perusahaan industri jasa, karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat dan fungsinya sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkannya, sehingga dari pemberian pelayanan jasa ini diharapkan masyarakat mempunyai loyalitas pada suatu bank.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit perusahaan. Imbalan dari loyalitas sendiri bersifat

jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama seorang pelanggan loyal terhadap suatu produk atau jasa, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari seorang calon pelanggan. Pelanggan yang loyal selain melakukan pembelian produk barang atau jasa secara berulang juga akan merekomendasikan dan menceritakan pengalaman positif mengenai produk barang atau jasa dari perusahaan tersebut kepada orang lain, tidak mudah goyah untuk beralih pada perusahaan lain karena konsumen yakin bahwa produk barang atau jasa yang mereka peroleh adalah yang terbaik dan berbeda daripada produk atau jasa perusahaan lain.¹ Yang menarik adalah, walaupun pelayanan bank sudah dianggap berkualitas, namun nasabah belum tentu loyal pada suatu bank. Kualitas layanan bank terkadang tidak sejalan dengan tingkat loyalitas nasabah suatu bank.

Untuk mempertahankan loyalitas nasabah/pelanggan tidak hanya dibutuhkan kepuasan, melainkan lebih dari itu adalah kepercayaan dan komitmen pelanggan yang merupakan kunci dari *relationship marketing*. O'Shaughnessy (1992) menyatakan bahwa hal penting dari loyalitas adalah kepercayaan, kesediaan untuk bertindak tanpa segera menghitung biaya-biaya dan keuntungan-keuntungan.²

Kepercayaan nasabah pada suatu bank akan menentukan penilaian mereka mengenai nilai yang mereka terima secara keseluruhan. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan suatu aset yang tak ternilai bagi bank tersebut. Sebab

¹ Jill Griffin, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta : Erlangga, 2005), hlm. 33.

² Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* (September 2007, Vol. 14 No.2, ISSN: 1412-3126), hlm. 216.



kepercayaan dipandang sebagai dasar dalam hubungan dengan nasabah. Hal ini sebenarnya dapat dipahami, mengingat bahwa nasabah yang mengkonsumsi jasa akan melakukan penilaian terhadap jasa yang mereka terima. Mengingat nasabah melakukan penilaian terhadap jasa yang mereka konsumsi dan hal ini akan menentukan perilaku mereka selanjutnya, maka bank perlu mempunyai banyak perhatian pada cara agar jasa yang mereka berikan dinilai baik oleh nasabah.

Berikut ini merupakan data jumlah nasabah Bank BRI Syariah cabang Cirebon Siliwangi berdasarkan produk yang ditawarkan.

Tabel 1.1
Jumlah nasabah menurut produk

NO.	PRODUK	TOTAL ACCOUNT		
		2010	2011	2012
1.	Deposito iB	115	175	189
2.	Giro iB	49	58	63
3.	Tabungan BRI Syariah iB	4755	8238	10630
4.	Tabungan Haji iB	648	1143	2061
5.	Tabungan Impian	-	-	72
	TOTAL	5567	9614	13015

Sumber : Bank BRI Syariah Cirebon

Tabel 1.1 menunjukkan pertumbuhan jumlah nasabah yang menabung di Bank BRI Syariah Cirebon dari tahun 2010 sampai tahun 2012. Seperti yang terlihat pada tabel 1.1, bahwa jumlah nasabah yang percaya untuk menabung di Bank BRI Syariah Cirebon mengalami peningkatan nasabah selama tiga tahun terakhir. Jumlah tersebut



berasal dari banyaknya nasabah yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan BRI Syariah (baik tabungan, giro, dan deposito).

Namun, keadaan tersebut juga dibarengi dengan kenaikan jumlah nasabah yang menutup rekening simpanan di Bank BRI Syariah Cirebon. Untuk mendukung pernyataan tersebut, didapat data jumlah nasabah yang menutup rekening simpanannya.

Tabel 1.2
Jumlah nasabah yang menutup rekeningnya

NO.	PRODUK	TOTAL ACCOUNT		
		2011	2012	2013 Maret
1.	Deposito iB	-	-	-
2.	Giro iB	2	5	-
3.	Tabungan BRI Syariah iB	-	20	6
4.	Tabungan Haji iB	29	54	32
5.	Tabungan Impian	-	-	5
	TOTAL	31	79	43

Sumber : Bank BRI Syariah Cirebon

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah nasabah yang menutup rekening simpanan dengan pihak Bank BRI Syariah Cirebon. Hal ini menunjukkan kurangnya loyalitas nasabah terhadap Bank BRI Syariah Cirebon. Hal ini dapat di indikasi oleh Bank BRI Syariah Cirebon belum mampu memberikan layanan terbaik atau memberikan kepuasan terbaiknya kepada nasabah. Karena nasabah merasa belum mendapatkan



nilai lebih selama menabung, sehingga nasabah tidak merekomendasikan kepada orang lain.

Mencermati hal tersebut, maka Bank BRI Syariah Cirebon memfokuskan diri dalam pemberian pelayanan yang prima kepada nasabah dengan harapan tujuan akhirnya yaitu mendapatkan loyalitas nasabah. Perhatian khusus terhadap nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa perbankan. Nasabah akan selalu mencari, memilih dan menggunakan keseluruhan jasa sebuah bank apabila kualitas jasa bank tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Akan tetapi hal ini belum cukup bagi nasabah apabila nilai dari manfaat produk perbankan yang ditawarkan belum sesuai dengan persepsi nilai nasabah yang berlaku. Nasabah akan membandingkan apakah nilai yang dirasakan terhadap sebuah produk perbankan sesuai atau melebihi dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah.

Dengan kata lain, nasabah akan merasa puas apabila kualitas layanan yang dirasakan nasabah sesuai atau melebihi harapan. Keadaan ini menimbulkan persaingan ketat tidak hanya antara perbankan konvensional dan perbankan syariah, tetapi juga antara perbankan syariah. Sehingga nasabah sering kali tidak mempunyai loyalitas pada suatu bank karena banyak tawaran. Nasabah cenderung memilih tawaran yang lebih menguntungkan. Oleh karena itu tantangan paling besar bagi penyedia jasa perbankan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar adalah mencari terobosan untuk menciptakan kepuasan nasabah secara konsisten,



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.

sehingga loyalitas nasabah dapat terwujud dengan senantiasa tetap setia pada layanan yang diterima.

Malalui *customer service* yang bertugas melayani, memberi informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya hubungan baik tersebut akan dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menabung di Bank BRI Syariah Cirebon. Akan tetapi tumbuhnya minat dan perhatian masyarakat untuk menabung tidak akan muncul dengan sendirinya jika tidak terdapat “kepuasan” dihati masyarakat atau nasabah tersebut akibat pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dibank manapun termasuk bank BRI Syariah.

Dari pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* atau petugas bank BRI Syariah lainnya (*security* dan *teller*) kepada nasabah atau calon nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang dimaksudkan disini adalah rasa puas, rasa senang, rasa nyaman dan aman yang didapatkan oleh nasabah atas perlakuan dan informasi yang diberikan oleh *customer service* atau petugas bank BRI Syariah lainnya (*security* dan *teller*) mengenai hal yang berkaitan dengan produk-produk yang ditawarkan oleh bank, ataupun terhadap segala macam bentuk cara penyelesaian masalah yang dihadapi oleh konsumen dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dimana, dengan terciptanya kepercayaan dan kepuasan nasabah yang optimal maka



mendorong terciptanya loyalitas di benak nasabah yang merasa puas. Kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat tercipta ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Sehingga dapat disimpulkan antara kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan satu sama lain dengan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pembahasan yang dirumuskan dalam judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank BRI Syariah Cirebon”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon ?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon ?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon ?
4. Apakah ada pengaruh antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon ?



5. Apakah ada pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon.
4. Untuk menganalisis pengaruh antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon.
5. Untuk menganalisis pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Cirebon.



D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan dan memadukan pengetahuan yang diperoleh dengan praktek sesungguhnya dan sebagai syarat menempuh Strata satu (S1) pada Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian, dalam hal ini Bank BRI Syariah Cirebon yang diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan untuk merumuskan kebijakan lebih lanjut.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi bahan referensi dan sebagai pelengkap data dan informasi yang diperlukan untuk suatu penelitian yang sejenis.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :



Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai sasaran, lokasi, dan waktu penelitian; pendekatan dan jenis penelitian; operasionalisasi variabel penelitian; jenis data; sumber data; teknik pengumpulan data; populasi dan sampel; instrumen penelitian; serta teknis analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Analisis Data

Pada bab ini diuraikan tentang kondisi objekif penelitian, karakteristik responden, gambaran distribusi variabel, dan analisis jalur.

Bab V : Penutup

Pada bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran.



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.



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

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta : Gema Insani.
- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy*. Yogyakarta : ANDI.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang.: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, jilid I Ed. 13*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2007. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : PT. Macana Jaya Cemerlang.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- M. Guntur, Effendi. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.



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.

- Narbuko, Cholid dan Abu Achamdi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nurgiyantoro, Burhan, dkk. 2004. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Priyanto, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta : ANDI
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta : GIP.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- _____ dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soemitra, Andri. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- _____. 2011. *Metodologi penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sujana, Asep ST. 2012. *Manajemen Minimarket*. Jakarta : Raih Asa Sukses.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Suyatno, Thomas, dkk. 1993. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Syatori Nasehuddien, Toto. 2008. *Metode Penelitian (Sebuah Pengantar)*. Cirebon : STAIN Cirebon.



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.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Ed. 2*. Yogyakarta : CV. Andi.

_____. 2002. *Manajemen Jasa Ed.2*. Yogyakarta : ANDI.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

_____. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : CV. Andi.

UU RI No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Yusuf, Ayus Ahmad dan Abdul Aziz. 2009. *Manajemen Operasional Bank Syari'ah*. Cirebon : STAIN Press Cirebon.

Budi Setiawan, Mulyo dan Ukudi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* (September 2007, Vol. 14 No.2, ISSN: 1412-3126).

Iskandar, Dibyo. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. <https://e-journal.stie-aub.ac.id>, diakses pada tanggal 19 Februari 2013 pada pukul 08.03 WIB.

Khoiriyah, Masnuatu. 2010. *Skripsi : Analisis Pelayanan Perum Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pegadaian Syariah di Cabang Malang)*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Maima KH, Rizka. 2012. *Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada CV. Mukti Manunggal Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.

Rofiq, Ainur. 2007. *TESIS : Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia)*. Universitas Brawijaya Malang.

Saputro, Ropinov. 2010. *Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak)*. Universitas Diponegoro Semarang.



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.

Sri Vandayuli, Riorini. 2003. *Kepercayaan Pembeli Terhadap Perusahaan Pemasok Dalam Hubungannya Dengan Antisipasi Pembelian Di Waktu Yang Akan Datang* (Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 3, No.2).

Wahyuni, Isti. 2008. *Skripsi : Pengaruh Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Widayat. 2004. *Skripsi : Metode Penelitian Pemasaran*. Malang : UMM.

Savitry, Mirya. *Surrvey Penelitian*. <http://www.scribd.com/doc/22454753/Metode-Survey>, diakses pada tanggal 04 April 2013 pada pukul 06.51 WIB.

Santoso. *Metode Penelitian Kuantitatif : Plus Aplikasi Program SPSS*. <http://ssantoso.umpo.ac.id/>, diakses pada tanggal 17 Mei 2013 pada pukul 08.24 WIB.

Wikipedia. *Perbankan Syariah*. http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah, diakses pada tanggal 03 April 2013 pada pukul 19.58 WIB.

_____. *Wawancara*. <http://id.wikipedia.org/wiki/Wawancara>, diakses pada tanggal 22 Februari 2013 pada pukul 09.10 WIB.

www.brisyariah.co.id, diakses pada tanggal 18 Maret 2013 pada pukul 10.24 WIB.