

**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



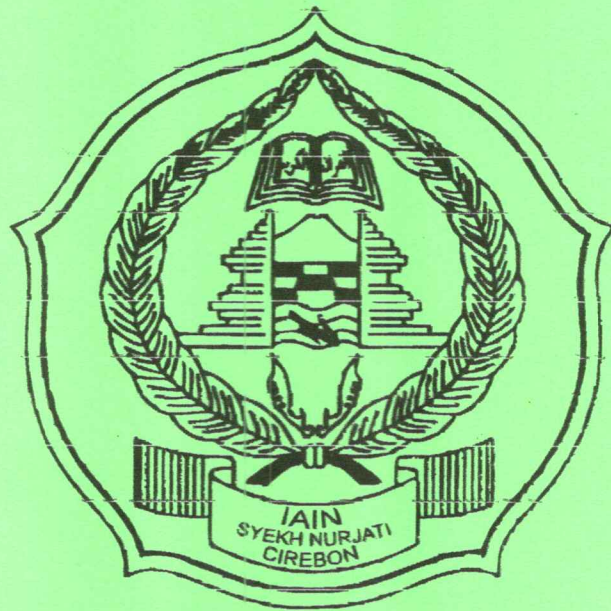
Disusun oleh :

ENDANG HIDAYANTI

NIM. 59320179

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

2013



ABSTRAK

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

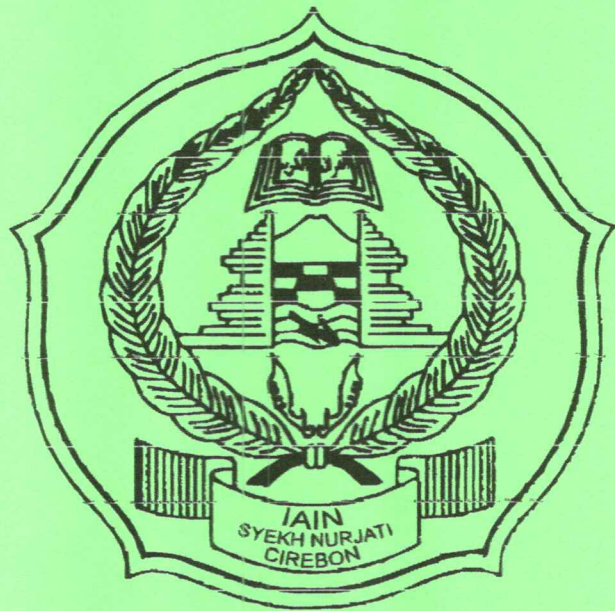
Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik diantara kedua belah pihak. Dengan semakin 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.



ABSTRACT

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

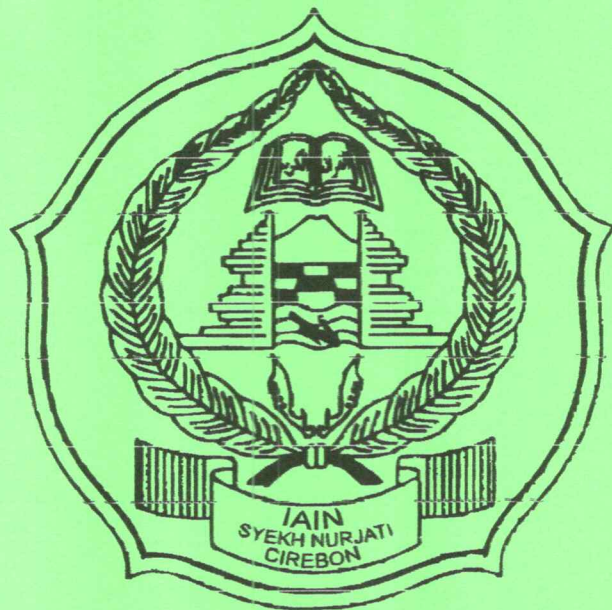
Banking world has a very close connection to the customers, because the relationship between banks and customers is one unit. Therefore, banks should be able to provide the best services to its customers so well established relationship between two parties. With the high quality of services provided, 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.



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



LEMBAR PERSETUJUAN

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

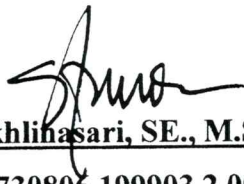
Disusun Oleh:

ENDANG HIDAYANTI

NIM. 59320179

Menyetujui :

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Eef Saefulloh, M. Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam




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



NOTA DINAS

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : ENDANG HIDAYANTI
NIM : 59320179
Skripsi berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, Juni 2013

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Eef Saefulloh, M. Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)



Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BRI SYARIAH CIREBON**”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, Juni 2013

Yang Membuat Pernyataan,



Endang Hidayanti

NIM. 59320179



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Endang Hidayanti, dilahirkan di Cirebon pada hari Selasa tanggal 3 Desember 1991. Ia adalah anak ke-4 dari pasangan Bapak Eko Supriyatno dan Ibu Siti Khuriah (almh). Penulis tinggal di Jl. Pancuran No. 71 RT 04/ RW 09 Kel. Sukapura Kec. Kejaksan Kota Cirebon.

Riwayat pendidikan Penulis, yaitu :

1. TK Bhayangkari Cirebon, lulus pada tahun 1997
2. SDN Sukapura 1 Cirebon, lulus pada tahun 2003
3. SMPN 1 Dukupuntang, lulus pada tahun 2006
4. SMAN 5 Cirebon, lulus pada tahun 2009
5. Masuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2008, pada Fakultas Syariah Program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) dan lulus pada tahun 2013.

Penulis pernah menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BMT Al-Ishlah Cabang Rajagaluh pada tahun 2012. Judul skripsi yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BRI Syariah Cirebon.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup itu indah bila kita berfikir bahwa itu indah.
Hidup itu mudah bila kita berfikir bahwa itu mudah.
Hidup akan lebih bermakna jika kita dapat membuat orang lain bahagia
dan membuat mereka merasa kehilangan jika kita sudah tak ada.”

*“Life is good when we think it's beautiful.
Life is easier when we think that it is easy.
Life would be more meaningful if we can make other people happy
and make them feel lost if we had no.”*

*Dengan penuh rasa keharuan, senang, dan syukur. Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku : Bpk. Eko Supriyatno dan Ibu Siti Khuriah (Almh), Bibi-bibiku : Siti Hamimah, Siti Ibtisyah, Siti Latifah, dan Siti Nurlela. Juga untuk Kakak-kakakku tersayang : Eka Yuli Priyatna, Yayan Fariyanto, dan Trio Priyanto. Serta sahabat-sahabatku semua.
I love you, without you guys I would not like this.*



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Menurut kamus besar Indonesia, transliterasi atau alih huruf adalah penggantian huruf dari huruf abjad yang satu ke abjad yang lain (terlepas dari lafal bunyi kata yang sebenarnya). Berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P & K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	-	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	-
ت	tā'	t	-
ث	ṣā'	ṣ	s dengan satu titik di atas
ج	jīm	j	-
ح	ḥā'	ḥ	h dengan satu titik di bawah
خ	khā'	kh	-
د	dāl	d	-
ذ	zāl	z	z dengan satu titik di atas
ر	rā'	r	-
ز	zāi	z	-
س	sīn	s	-
ش	syīn	sy	-
ص	ṣād	ṣ	s dengan satu titik di bawah
ض	ḍād	ḍ	d dengan satu titik di bawah
ط	ṭā'	ṭ	t dengan satu titik di bawah
ظ	ẓā'	ẓ	z dengan satu titik di bawah
ع	āin	ā	koma terbalik
غ	gain	g	-

ف	fā'	f	-
ق	qāf	q	-
ك	kāf	k	-
ل	lām	l	-
م	mīm	m	-
ن	nūn	n	-
ه	hā'	h	-
و	wāwu	w	-
ء	hamzah	tidak dilambangkan atau '	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	yā'	y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap. Contoh:

رَبَّنَا	ditulis	rabbanâ
قَرَّبَ	ditulis	qarraba
الْحَدُّ	ditulis	al-ḥaddu

C. Tā' Marbūṭah di akhir kata

Transliterasinya menggunakan :

1. *Tā' Marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya. Contoh:

لَحَاطٌ	ditulis	ṭalḥah
لُتُوبَةٌ	ditulis	al-taubah
أَطْمَأَنُ	ditulis	Fātimah

2. Pada kata yang terakhir dengan *Tā' Marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *h*.

رَوْضَةُ الْإِطْفَالِ	Ditulis	rauḍah al-aṭfāl
-----------------------	---------	-----------------

3. Bila dihidupkan ditulis *t*.

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	Ditulis	rauḍatul aṭfāl
-----------------------	---------	----------------

Huruf ta marbuthah di akhir kata dapat dialihaksarakan sebagai *t* atau dialihbunyikan sebagai *h* (pada pembacaan waqaf/ berhenti). Bahasa Indonesia dapat menyerap salah satu atau kedua kata tersebut.

D. Vokal Pendek

Fathah	ditulis	a	كَسْرَ	ditulis	Kasara
Kasrah	ditulis	i	يَضْرِبُ	ditulis	yaḍribu
dammah	ditulis	u	سُئِلَ	ditulis	su'ila

E. Vokal Panjang

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf/transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vocal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) diatasnya atau biasa ditulis dengan tanda caron seperti (â, î, û). Contoh:

قَالَ	ditulis	qâla
قِيلَ	ditulis	Qîla
يَقُولُ	ditulis	Yaqûlu

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yâ' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai* (يَا). Contoh:

كَيْفَ	ditulis	kaifa
--------	---------	-------

2. Fathah + wāwu mati ditulis *au* (وَا). Contoh:

هَوَّلَ	ditulis	haulā
---------	---------	-------

G. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrop (') apabila ia terletak di tengah atau akhir kata. Apabila terletak di awal kata, transliterasinya seperti huruf alif, tidak dilambangkan. Contoh:

تَأْخُذُونَ	ditulis	ta'khuzûna
تُؤْمَرْنَ	Ditulis	tu'maruna
شَيْءٌ	Ditulis	yai'un

H. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh:

الرَّحِيمُ	ditulis	ar-Rahîmu
ال-رِجَالِ	ditulis	ar-rijâl
الشَّمْسُ	ditulis	as-syamsu

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*. Contoh:

الْمَلِكُ	ditulis	al-Maliku
نورف الكلا	ditulis	al-kâfirûn
القلمُ	ditulis	al-qalamu



KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran 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

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 kehadiran 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.

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



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

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

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

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Menurut Produk	3
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah yang Menutup Rekeningnya	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	54
Tabel 3.2	Skala Likert	61
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen X_1 , X_2 , X_3 , dan Y	63
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen X_1 , X_2 , X_3 , dan Y	65
Tabel 3.5	Koefisien Korelasi dan Penafsiran.....	72
Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden.....	81
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	82
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden	82
Tabel 4.4	Karakteristik Pendapatan Responden.....	83
Tabel 4.5	Karakteristik Pekerjaan Responden	84
Tabel 4.6	Karakteristik Lama Menabung Responden.....	85
Tabel 4.7	Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.8	Distribusi Variabel Kepercayaan Nasabah	89
Tabel 4.9	Distribusi Variabel Kepuasan Nasabah.....	92
Tabel 4.10	Distribusi Variabel Loyalitas Nasabah	94
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	97
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	100
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi	102
Tabel 4.15	Model Summary	103
Tabel 4.16	Coefficients.....	104
Tabel 4.17	Model Summary	106
Tabel 4.18	Coefficients.....	107
Tabel 4.19	Model Summary	110
Tabel 4.20	Coefficients	111
Tabel 4.21	Anova.....	114
Tabel 4.22	Rangkuman dekomposisi dari koefien jalur, pengaruh langsung dan tidak langsung, pengaruh total pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Kepercayaan Nasabah (X_2), dan Kepuasan Nasabah (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausal Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	75
Gambar 4.1 Bell-Shaped Curve	98
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot of Regression	99
Gambar 4.3 Diagram Jalur Persamaan Substruktur 1	105
Gambar 4.4 Diagram Jalur Persamaan Substruktur 2	109
Gambar 4.5 Diagram Jalur Persamaan Substruktur 3	116

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	Lampiran 1
2. Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan Nasabah (X_2)	Lampiran 2
3. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (X_3)	Lampiran 3
4. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	Lampiran 4
5. Hasil Data Transformasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	Lampiran 5
6. Hasil Data Transformasi Variabel Kepercayaan Nasabah (X_2)..	Lampiran 6
7. Hasil Data Transformasi Variabel Kepuasan Nasabah (X_3).....	Lampiran 7
8. Hasil Data Transformasi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	Lampiran 8
9. Hasil Uji Validitas	Lampiran 9
10. Hasil Uji Reliabilitas	Lampiran 10
11. Hasil Uji Asumsi Klasik	Lampiran 11
12. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah	Lampiran 12
13. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	Lampiran 13
14. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	Lampiran 14
15. Kuesioner	Lampiran 15
16. Struktur Organisasi	Lampiran 16
17. Tabel r Product Moment.....	Lampiran 17
18. Tabel Nilai Distribusi t	Lampiran 18
19. Tabel Distribusi F	Lampiran 19
20. Tabel Durbin Watson (DW), $\alpha = 5\%$	Lampiran 20