

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA
(STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam



Disusun oleh :

FITRIYAH NINGSIH

50330248

PROGRAM STUDI MUAMALAT EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

JURUSAN SYARIAH

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)

CIREBON

2008

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA
(STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam



Disusun oleh :

FITRIYAH NINGSIH

50330248

**PROGRAM STUDI MUAMALAT EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2008**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH LAMA
(STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON).**

Fitriyah Ningsih

ABSTRAKSI

Pelayanan merupakan sesuatu yang harus diberikan kepada nasabah. Dan pada kenyataannya pelayanan yang baik dan berkualitas pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada nasabah, dan disamping itu juga akan mempertahankan nasabah lama. *Customer Service* merupakan salah satu pihak yang memegang peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah. Dan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan maka hal ini dapat meningkatkan kinerja keuangan serta menjaga kelangsungan hidup bank itu sendiri dengan adanya sikap loyal dari nasabah. Bagi setiap bank merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mengetahui kepuasan dari nasabahnya, dan loyalitas yang merupakan tujuan akhir dapat tercapai. Dan kepuasan tersebut mutlak tercapai dengan adanya pelayanan yang baik dari *Customer Service*.

Untuk itu dalam menjalankan peranan dan fungsinya seorang *Customer Service* harus benar-benar mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan terus memberikan kepuasan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang.

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh, menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah lama di Bank Jabar Syariah sehingga dapat memajukan perusahaan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan memberikan gambaran tentang masalah yang terjadi pada masa sekarang. Dimana variabel X mempengaruhi variabel Y. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah atau pelanggan sebanyak 73 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran angket kepada para responden, wawancara kepada *Customer Service*, dan observasi. Instrumen diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan data penelitian dianalisis melalui korelasi Spearman Rank, koefisien determinasi dan hipotesis.

Kesimpulan yang dapat diperoleh adalah bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah lama sebesar 49,5 dengan kategori sedang. Sedangkan hubungan kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah lama mempunyai hubungan yang kuat sebesar 0,70 dan berdasarkan hipotesis mempunyai nilai signifikansi sebesar 8,4. Dengan demikian semua hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

PERSETUJUAN

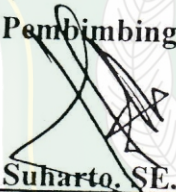
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA (STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)

Oleh :


FITRIYAH NINGSIH
50330248

Menyetujui :

Pembimbing I

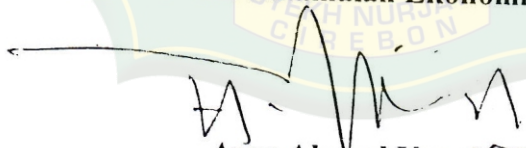

Toto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936

Pembimbing II


Prof. DR. H. M. Imron/Abdullah, M.Ag.
NIP. 150 240 320

Mengetahui

Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam


Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si.
NIP. 150 300 935

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA (STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)”** oleh FITRIYAH NINGSIH Nomor Induk: **50330248** telah diujikan dalam sidang Munaqasah pada tanggal 12 Februari 2008.


Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Program Studi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon Februari 2008.


Sidang Munaqasah



Ketua
Merangkap Anggota

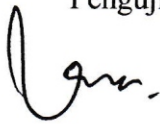

Drs. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

Sekretaris
Merangkap Anggota



Toto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936

Anggota

Penguji I


Drs. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

Penguji II


Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 150 295 506

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah mendapat bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari FITRIYAH NINGSIH, Nim : 50330248 berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA (STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)**".

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, Februari 2008.

Pembimbing I



• Toto Suharto, SE. M.Si.
NIP. 150 300 936

Pembimbing II



Prof. DR. H. M. Imron Abdullah, M.Ag.
NIP. 150 240 320

Mengetahui

Ketua Prodi Muamalah Ekonomi Perbankan Islam



Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si.
NIP. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA (STUDI KASUS DI BANK JABAR SYARIAH CABANG CIREBON)**". Skripsi ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau kutipan-kutipan 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.

Cirebon, Februari 2008

Yang Membuat Pernyataan


60
Tgl.
METEOR
FITRIYAH NINGSIH
50330248

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 16 Agustus 1985 dengan nama Fitriyah Ningsih. Ayah H. Kapani, ST dan Ibu Hj. Roni'ah. Beralamat di jln. Ki Sulaiman no.56 Rt03/Rw02 Ds.Megu Cilik Blok Gembulu Kec. Weru Kab. Cirebon 45154, Telepon (0231) 320957

Pendidikan :

1. TK Pelita Ibu PLN Cirebon
2. TK Attaqwiyyah Megu Cilik Kec Weru.
3. Sekolah Dasar Negeri Kartini 4 Cirebon.
4. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 2 Sumber.
5. Madrasah Aliyah Negeri 2 Cirebon.
6. Masuk Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon tahun 2003.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan karunia dan hidayah-Nyalah akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA”**.

Pada pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah sungguh-sungguh mencurahkan segenap potensi agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan optimal. Peneliti yakin skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta wawasan peneliti.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. M. Imron Abdullah, M.Ag ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Cirebon, dan Dosen Pembimbing
2. Bapak Drs. Wasman, M.A ketua Jurusan Syariah
3. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam
4. Bapak Toto Suharto, SE. M.Si Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi
5. Kepada semua karyawan di Bank Jabar Syariah Cabang Cirebon yang telah memberikan bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Kepada Papa & Mama (makasih atas doanya dan kucuran dananya hee), kedua Kakakku (makasih ya..!!) serta keluarga besarku makasih atas support dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
7. Sahabat-sahabatku Telethubies the genk (m'des, m'cieh, m'deset, m'uli), Via, Yani, Dayz, Feing, A ican, A Khojim, K-didi, Abang Ipul, K-Mut2, Lutfi, Janahe, M'Husnul, Icah, Mila, Ela (tanpa dukungan kalian semua mungkin skripsi ini ga' kelar-kelar hee)
8. Dan untuk semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan bagi penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan semoga segala bantuan dan amal baik yang telah penulis terima akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dari apa yang telah diberikan kepada penulis.

Cirebon, Februari 2008

FITRIYAH NINGSIH

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang dapat kuucapkan selain rasa syukurku kepada Allah SWT karena telah menyelesaikan skripsi ini. Dan dengan setulus hati, ku persembahkan skripsi ini:

Untuk papa dan mama ku tercinta yang tidak henti-hentinya mendoakan dan mensupport ku hingga skripsi ini selesai, serta buat kedua kakakku (a lukman & a firman) yang ku sayangi, kakak ipa ku (m'ika & m'nunik) tiada kata yang dapat kuucapkan selain makasih ya !!

Untuk keluarga besarku, saudara-saudaraku: bapak, emak, mimi, m'mus, m'ike, adi, aung, m'neneng dan lainnya yang banyak banget kalo disebutin makasih ya atas supportnya, dan khususnya buat fatkhur (entong) makasih banyak slalu nemenin plus bikin mama ilik senyum disaat lagi bete, kunanti slalu senyummu.. cepet gede ya!!

*Untuk sahabat-sahabatku tersayang m'desi, m'cieh, m'set, m'uli, via yang ga bosen-bosennya ngedukung, nganterin beli buku, nganterin keperpustakaan plus ngebantu mikir mpe skripsi ini kelar (nie buat kalian lho hee), thanks a lot ... kalian emang my best friends!!
"dan pesen untuk kalian cepet nyusul ya.."*

Untuk a ican makasih banyak ya selalu setia ngehibur plus ngedukung fitri, a khojim makasih banyak supportnya yang ga bosen-bosen nyampein ke fitrinya, abang ipul makasih buat segala bantuannya, lutfi, k-mut2, feing, k-ruh, janahe, m'husnul, icah, mila & ela yang ga bosen bantuin fitri (akhirnya skripsi fitri kelar woy..) makasih banyak ya, tanpa kalian semua, tau deh!!

Dan akhirnya...hidup fitri !!!

"Ya Allah!! Jadikanlah aku orang yang mencintai-Mu, mencintai orang yang mencintai-Mu, dan mencintai segala sesuatu yang dapat mendekatkan cintaku pada-Mu. Dan jadikanlah cintaku kepada-Mu melebihi air sejuk sekalipun".

(Doa Nabi saw)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
NOTA DINAS	
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	
PERSEMBAHAN	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Kerangka Penelitian	5
1.6. Hipotesis	9
1.7. Waktu dan Tempat Penelitian	9
BAB II KUALITAS PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i> TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA	
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dan Loyalitas Nasabah	10

2.2. Dasar-dasar Pelayanan	17
2.3. Tugas-tugas <i>Customer Service</i>	21
2.4. Peranan dan Fungsi <i>Customer Service</i>	22
2.5. Konsep Loyalitas Nasabah	23
2.6. Karakteristik Loyalitas Nasabah	26
2.7. Langkah Kunci Mewujudkan Loyalitas Nasabah	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	32
3.2. Jenis Data dan Sumber Data	32
3.2.1. Jenis Data	32
3.2.2. Sumber Data	33
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	34
3.5. Operasional Variabel	35
3.6. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	37
3.7. Metode Analisis	38
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.7.2. Analisis Korelasi	38
3.7.3. Koefisien Determinasi	40
3.7.4. Hipotesis	40

BAB IV PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH LAMA

4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Jabar Syariah	42
4.1.2. Visi dan Misi Bank Jabar Syariah	44
4.1.3. Budaya Perusahaan	46
4.1.4. Prinsip-prinsip Bank Jabar Syariah	46

4.1.5.	Struktur Organisasi Bank Jabar Syariah	47
4.1.6.	Produk Penyaluran Dana	54
4.2.	Pembahasan	59
4.2.1.	Peranan dan Fungsi <i>Customer Service</i> yang Dijalankan oleh Bank Jabar Syariah Dalam Menjaga Loyalitas nasabahnya	59
4.2.2.	Pelayanan Nasabah Di Bank Jabar Syariah	60
4.2.3.	Pengujian Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Lama.....	61
4.2.3.1.	Uji Validitas	61
4.2.3.2.	Uji Reliabilitas	66
4.2.3.3.	Gambaran Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Lama.....	69
4.2.3.4.	Analisis Korelasi	80
4.2.3.5.	Analisis Koefisien Determinasi	83
4.2.3.6.	Uji Hipotesis	84
4.2.3.7.	Analisis Ekonomi	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional variabel	35
Tabel 3.2 Pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi	39
Tabel 4.1 Hasil perhitungan uji validitas instrumen variabel x	63
Tabel 4.2 Hasil perhitungan uji validitas instrumen variabel y	65
Tabel 4.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi	82



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tugas Customer service Dalam Memberikan Pelayanan	7
Gambar 2.1 Hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan	13
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan	15

