



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 DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH
CABANG CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE,I)
Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah**



Oleh :

SUHERLY

07320156

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

2013 M/1434 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 mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON

SUHERLY
07320156

Memiliki nasabah yang loyal adalah target yang harus dicapai oleh sebuah perusahaan, termasuk dalam hal ini adalah bank. Nasabah yang loyal tentu akan menjadi media partner promosi gratis bagi bank, sehingga untuk meningkatkan jumlah nasabah, bank tidak perlu mengeluarkan biaya promosi terlalu besar. Loyalitas nasabah tentu dibangun oleh bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank, sehingga timbul kepuasan dihati nasabah. Selain pelayanan, integritas sebuah bank juga menjadi modal penting untuk memberikan rasa percaya pada nasabah, sehingga mereka akan merasa aman menyimpan dananya di bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah responden 100 nasabah. Data primer dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi, dan uji korelasi serta teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif .

Dari hasil uji regresi, dengan melihat nilai koefisien determinasi, uji F dan uji t, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 302,238, kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 2,314 dan kepuasan secara parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 12,210. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan dan parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di bank syariah. Adapun hubungan atau korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan bersifat kuat dan searah dengan nilai 0,814. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara signifikan dan menjadi faktor yang penting terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.



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 DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON** oleh Suherly, NIM. 07320156, 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.

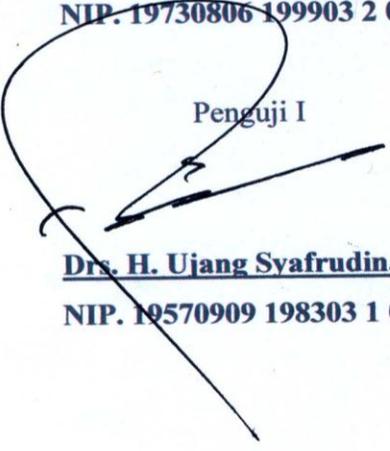
Cirebon, 19 Juni 2013

Sidang Munaqasah

Ketua,
 Merangkap Anggota


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

Penguji I

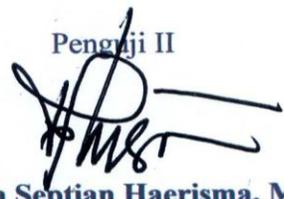

Drs. H. Ujang Syafrudin, M.Ag
 NIP. 19570909 198303 1 003

Sekretaris,
 Merangkap Anggota


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

Anggota

Penguji II


Alvien Septian Haerisma, MSI
 NIP. 19800912 200604 1 001



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 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 Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Cirebon)” dapat terselesaikan.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tucurahkan 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 dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadiran Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Achmad Kholik, MA., 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.

4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Drs. Abdul Aziz, M.Ag dan Drs. H. M. Endang Djunaeni, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. 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 universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Supratignyo, SE. selaku Kepala Cabang Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
8. Bapak Fajar Agustiana, SE., M.M selaku Kepala Unit Administrasi & Umum yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan juga kepada seluruh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Kepada seluruh keluargaku, terima kasih atas motivasi dan doanya.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) angkatan 2007 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan



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.

sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini, khususnya untuk rekan-rekan MEPI 3 yang sudah 4 tahun lebih bersama.

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, masukan, kritik, dan saran dari seluruh pembaca skripsi ini sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Sebagai makhluk yang tidak luput dari kesalahan, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Mei 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 seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
OTENTITAS SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas pelayanan	10
b. Persepsi Terhadap Kualitas	11
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
1) Pemahaman Konsep Jasa	14
2) Konsep <i>Total Quality Service</i>	18
d. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	24



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.	Kepuasan	31
a.	Pengertian Kepuasan	31
b.	Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	32
c.	Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan	34
d.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	36
e.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	39
f.	Kepuasan Pelanggan dalam Islam	41
3.	Loyalitas	44
a.	Pengertian Loyalitas	44
b.	Karakteristik Loyalitas pelanggan	45
c.	Tingkat Loyalitas Pelanggan	46
d.	Indikator yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	49
e.	Pengukuran Loyalitas Pelanggan	50
f.	Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal	56
B.	Penelitian Terdahulu	59
C.	Kerangka Pemikiran	62
D.	Hipotesis Penelitian	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A.	Pendekatan Penelitian	65
B.	Sasaran dan Lokasi Penelitian	66
C.	Operasionalisasi Variabel	67
D.	Data dan Sumber Data	73
1.	Jenis Data	73
2.	Sumber Data	74
E.	Teknik Pengumpulan Data	75
1.	Kuesioner	75
2.	Dokumentasi	75
F.	Populasi dan Sampel	75
G.	Teknik Penarikan Sampel	76



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.

H. Instrumen Penelitian	78
I. Teknik Analisis Data	79
1. Transformasi Data.....	79
2. Uji Instrumen Penelitian	81
a. Validitas	81
b. Uji Reliabilitas	83
3. Uji Asumsi Klasik.....	85
a. Uji Normalitas.....	85
b. Uji Multikolinearitas.....	86
4. Analisis Regresi Ganda.....	87
5. Analisis Korelasi Ganda	87
6. Analisis Koefisien Determinasi	88
7. Uji Signifikasi Statistik.....	89
a. Hipotesis	90
b. Uji-t (Statistik Bagi Koefisien Regresi).....	91
c. Uji F (Statistik Bagi Koefisien Regresi Berganda)...	92

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Karakteristik Responden.....	93
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	93
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingka Pendidikan	95
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	96
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	100
B. Gambaran Distribusi Variabel	101
1. Gambaran Kualitas Pelayanan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon	101
a. Kualitas Pelayanan Ekspektasi (Harapan)	101
b. Kualitas Pelayanan Persepsi (Kenyataan).....	106



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

2. Gambaran Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah	
Cabang Cirebon	110
3. Gambaran Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah	
Cabang Cirebon	115
C. Analisis Data.....	119
1. Uji Regresi	119
a. Melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	119
1) Uji Simultan Dengan F-test	120
b. Melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Secara Parsial Terhadap Loyalitas	122
1) Uji Parsial Dengan t-test	122
2. Uji Korelasi.....	124
3. Persamaan Regresi.....	125
D. Analisis Ekonomi.....	126
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	130
B. Saran	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah sejak adanya regulasi dari payung hukum perbankan syariah di Indonesia semakin kuat. Berevolusi mulai dari Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, dan dikuatkan PP No. 72 Tahun 1992 dan UU No. 10 Tahun 1998, serta Undang-undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah seperti mendapatkan jalannya untuk membuka usaha di Indonesia. Melalui surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 aturan mainnya pun ditetapkan pula oleh pemerintah¹. Hasilnya, perkembangan lembaga keuangan ini setiap tahun mengalami peningkatan, baik dari segi kuantitasnya maupun aset yang dimilikinya.

Peningkatan tersebut adalah bukti nyata bahwa bangsa Indonesia semakin hari semakin menaruh kepercayaan tinggi kepada lembaga keuangan berbasis syariah. Disamping karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, yang secara tegas dalam ajarannya mengharamkan bunga bank karena dianggap sama dengan riba, sebagai masyarakat muslim kiranya kurang tepet memilih lembaga keuangan konvensional sebagai pilihan, dan karena didukung oleh usaha dari lembaga keuangan syariah itu sendiri yang semakin menunjukkan citra positif

¹ M. Syafi'i Antonio. *Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman*, cet. III. Yogyakarta: Ekonisia, 2004, hlm. 61



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.

dan profesional. Perkembangan dan peningkatan yang dialami lembaga keuangan syariah tersebut tidak akan terjadi manakala manajemen yang ada tidak berusaha untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Karena banyak sekali lembaga keuangan konvensional yang sudah ada sebelumnya menawarkan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik, dan masyarakat juga telah mengenal serta menggunakannya.

Pada akhirnya sistem perbankan syariah yang ingin di wujudkan oleh bank Indonesia adalah perbankan syariah yang modern, yang bersifat universal, terbuka bagi masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Sebuah sistem perbankan yang menghadirkan bentuk-bentuk aplikatif dari konsep ekonomi syariah yang dirumuskan secara bijaksana, dalam konteks kekinian permasalahan yang sedang dihadapi oleh bangsa Indonesia, dan dengan tetap memperhatikan kondisi sosiokultural dimana bangsa ini menuliskan perjalanannya hanya dengan cara demikian, maka upaya pengembangan sistem perbankan syariah akan senantiasa dilihat dan diterima oleh segenap masyarakat Indonesia sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam negeri ini². Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah

² Abdul Aziz dan Mariyah Ulfah. *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 173



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.

merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syaria'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat.

Dalam teori perilaku konsumen, kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dari sebuah perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, diantaranya adalah dengan memberikan rangsangan pemasaran dari dalam dan luar perusahaan. Rangsangan pemasaran dari dalam perusahaan dapat berbentuk seperti iklan, promosi, dan sebagainya yang menerangkan tentang kualitas produk (barang maupun jasa), harga dan saluran distribusinya. Sedangkan rangsangan dari luar dapat berupa kondisi ekonomi, politik, teknologi dan kebudayaan yang ada di masyarakat setempat³. Sebuah lembaga keuangan syariah secara otomatis akan mendapatkan setengah dari kepercayaan masyarakat Indonesia sejak awal kemunculannya, karena telah dinanti-nantikan oleh masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Terlebih ketika krisis moneter melanda bangsa ini pada tahun 1998 yang banyak membuat lembaga keuangan *collapse* dan bahkan beberapa lembaga keuangan mengalami *likuidasi* (karena menerapkan sistem bunga), namun ternyata tidak berpengaruh kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah (karena tidak menerapkan sistem bunga)⁴.

³ Sonny Koeswara, *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*. Jakarta: Djambatan, 1995, hal. 74

⁴ M. Luthfi Hamidi. *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta: Senayan Abadi Publishing. 2003, hal. 47-52



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.

Bank BNI Syariah Cabang Cirebon adalah sebagai salah satu dari beberapa lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan salah satu bank yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, salah satu yang perlu di waspadai dalam menumbuhkan keprofesionalan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yaitu dengan meningkatkan terus loyalitas nasabah yang telah terjalin. Karena akan berdampak positif bagi perkembangan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon itu sendiri.

Salah satu strategi yang harus dilakukan oleh Bank BNI Syariah Cabang Cirebon untuk meningkatkan loyalitas adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara *survey* nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya. Nasabah dalam hal ini adalah mereka para konsumen yang menabungkan uang mereka, maupun yang melakukan transaksi kredit dengan suatu bank atau lembaga keuangan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia jasa keuangan syariah)⁵. Sehingga pihak manajemen lebih banyak memfokuskan pada sisi ini. Penelitian-

⁵ J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 237



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.

penelitian yang dilakukan oleh manajemen maupun pihak luar pun banyak yang ditujukan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan juga merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Karena kualitas pelayanan mempunyai peranan penting untuk menentukan puas dan tidaknya seorang atau kelompok konsumen, dan dari waktu ke waktu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa harus semakin baik demi menjaga loyalitas nasabah. Hal tersebut akan menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah (terutama di bank BNI Syariah Cabang Cirebon) dalam transaksi keuangan mereka semakin meningkat seiring dengan usaha dari pihak manajemen sendiri yang kian dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat.

Jika harapan nasabah tercapai maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus bagi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, karena menciptakan kepuasan nasabah terhadap suatu bank tidak mudah. Sampai saat ini Bank BNI Syariah Cabang selalu berusaha



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.

meningkatkan kepuasan yang diwujudkan dengan upaya peningkatan non-fisik, yaitu kemampuan layanan para karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah melalui pelatihan dan juga memberikan pelayanan melalui layanan 24 jam dari *mobile banking* serta *internet banking* yang menyediakan wadah komunikasi bagi nasabah maupun calon nasabah yang dapat dimanfaatkan setiap waktu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi mengenai produk yang ditawarkan.

Strategi loyalitas pelanggan merupakan inti dari serangkaian program taktis, oleh sebab itu Bank BNI Syariah Cabang harus melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing yang membedakannya dengan perbankan lain dan mencapai tujuannya yaitu menjadi pemimpin pasar dalam jasa perbankan. Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan nilai lebih yang dinilai penting oleh pelanggan dan membedakannya dari pesaing.

Oleh karena itu, sangat diperlukan penerapan pelayanan yang baik dalam memasarkan produknya, agar para nasabah mendapatkan kepuasan atas pelayanan sehingga nasabah akan menjadi loyal dan tentunya menjadi keuntungan tersendiri bagi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan penulis diatas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang 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.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon ?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon ?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah ?

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk atau wujud yang nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, dan berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu perbankan syariah,



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.

khususnya Bagi Bank BNI Syariah Cabang Cirebon sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang ada di kota Cirebon.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi bank tentang perlunya manajemen resiko dalam penerapannya pada kontrak bagi hasil (*profit loss sharing*) pada pembiayaan mudharabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan lima bab utama, diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menggambarkan bentuk, isi, yang dijaarkan dalam; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneltian, telaah pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, teori perilaku konsumen, teori kepuasan konsumen, teori pengukuran kepuasan konsumen, dan teori loyalitas konsumen. Masalah tersebut dibahas dengan maksud memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai teori dasar masalah yang menjadi landasan teori dalam penelitian 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.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dan lokasi, tipe, sifat, subjek penelitian, cara pengumpulan data, dan metode analisa data dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan tentang profil obyek penelitian ini dan berisi pengujian dan hasil data yang dianalisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh masalah yang telah di bahas, dan saran bagi pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian yang ada yang diharapkan akan menjadi masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian.



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.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1991. *Managing Brand Equity*, New York: The Free Press.
- Algifari. 1997. *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPF.
- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Antonio, M. Syafi'i. 2004. *Bank Syariah Analisis kekuatan, Kelemahan, peluang dan Ancaman*, cet. III. Yogyakarta: Ekonisia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Abdul dan Ulfah, Mariyah. 2010. *Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Djarwanto & Subagyo, Pangestu. 1993. *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPF.
- Gunara, Thorik dan Hardiono, U. S. 2006. *Marketing Muhammad*, Bandung: Takbir Publishing House.
- Hamidi, M. Luthfi. 2003. *Jejak-jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Huriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPF.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta.
- Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr. 1995. *Why Satisfied Customer Defect*, Jurnal Harvard Business Review. Vol. 73, No. 6, November-Desember.



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.

- Koeswara, Sonny. 1995. *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*. Jakarta: Djambatan.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mungin, Burhan 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, komunitas, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parmita, Saha dan Yanni, Zhao. 2005. “*Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction A study in Internet Banking*”, Master Thesis.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Priyanto Doyo, Utomo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Riduwan dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*, Bandung : Alfabeta.
- Riduwan & A.Kuncoro, Engkos. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Cetakan ke 2, Bandung : Alfabeta.
- Rusdarti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13 Juli.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1989. *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3 ES.



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.

Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Presindo.

Suryani Tatik, Lestari Sri dan Lestari Wiwik. 2001. *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, (Surabaya) No. 3.

Sugiyono. 1999. *Statistik NonParametrik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

_____. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

_____. 2009. *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.

_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 1999. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.

Wahyuningsih, Anis. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS Surakarta.

Zulfan, Muhammad. “*Seri Ekonomi Islam: Konsep Kebutuhan (1)*”,
<http://muhammadzulfan.multiply.com/jurnal/item14.htm>, akses 21 April 2012.