

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PEMBIAYAAN PENSIUN BERKAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SAPE**



Oleh :

SRI RAHMAWATI

NIM 190501219

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI MATARAM
MATARAM
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PEMBIAYAAN PENSIUN BERKAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SAPE**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram
untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

SRI RAHMAWATI

NIM 190501219

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM
2023**

HALAMAN LOGO



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Sri Rahmawati, NIM 190501219 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sape" telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 28 Agustus 2023

Pembimbing I,



Din Hari Firdaus, M.Ag

NIP. 197411182006011002

Pembimbing II,



Imroniana S., MSEI

NIP. 199004282019031005

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 28 Agustus 2023

Hal: Ujian Skripsi
Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di Mataram

Assalamualaikum, W. W. Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama Mahasiswa : Sri Rahmawati
Nim : 190501219

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pemisahan Berkah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sape.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *manaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di *manaqasyah*-kan.

Wassalamu'alaikum, W. W.

Pembimbing I,



Din Hary Firdadi, M.Ag
NIP. 197111182005011002

Pembimbing II,



Imronjana S., MSEI
NIP. 199004282019031005

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Rahmawati
Nim : 190501219
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pemisahan Berkah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor KCP Sape" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/ karya orang lain, siap menerima sanksi yang telah ditentukan oleh lembaga.

Mataram, 5 April 2023

UNIVERSITAS ISLAM
M A T A R

Saya yang menyatakan,


Sri Rahmawati

Perpustakaan UIN Mataram

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi oleh Sri Rahmawati, NIM 190501219 dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pensiun Pada PT BSI KCP Sape", telah di pertahankan di depan dewan penguji Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal:

Dewan Penguji

Din Hary Fitriadi, M. Ag.
Ketua Sidang/Pemb.I



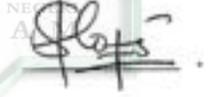
Imronjana Syapriatama, M.SEI
Sekretaris Sidang/Pemb.II



Penguji I
Drs. Agus Mahmud, M. Ag.



Penguji II
Shofia Mauizotun Hasamah, M.E.I



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Sholihun Mas'ud, M.Ag.
197111102002121001

HALAMAN MOTTO

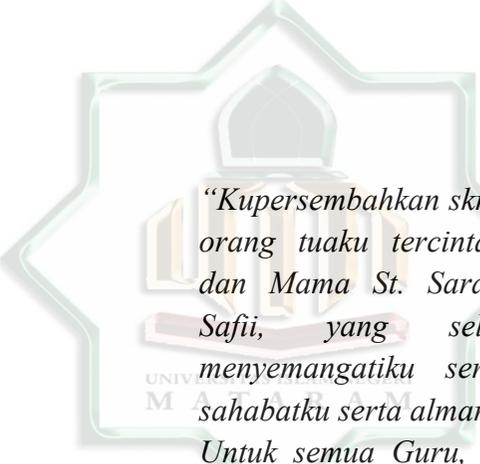
"..وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ .."

"..dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada mu.." (Q.S. Al-Qaṣaṣ [28]: 77)¹

Perpustakaan UIN Mataram

¹QS. Al- Qaṣaṣ [28]: 77. *AL-Qur'an dan Terjemahan*, Surabaya: Sukses Publishing, 2012, hlm. 395

PERSEMBAHAN



“Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Syafrudin dan Mama St. Sarah, Abangku Imam Safii, yang selalu ada dan menyemangatiku serta para sahabat-sahabatku serta almamaterku, Untuk semua Guru, dan seluruh Dosen FEBI UIN Mataram”

Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Berkah Pensiun pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sape” dapat diselesaikan. Sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut- pengikut-Nya yang setia.

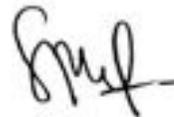
Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. TGH Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor UIN Mataram yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islami.
2. Bapak Dr. Riduan Mas’ud, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Dr. Hj Zulpawati, M. Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan kelancaran pelaksanaan penelitian dan izin untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Din Hary Fitriadi, M,Ag dan Bapak Imronjana S., MSEI, selaku pembimbing I dan pembimbing II sekaligus penasihat akademik yang selalu memberikan arahan, saran, dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Segenap dosen serta karyawan pada Akadmik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi.

6. Pemimpin dan Karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mataram yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
7. Terimakasih kepada orang tua ku Bapak Syafrudin dan Mamaku St. Sarah dan saudaraku abang Imam Safii, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan kelas E Ekonomi Syariah Angkatan 2019 yang selalu bersama dalam proses belajar serta berjuang bersama-sama menghadapi proses perkuliahan baik UTS dan UAS hingga sampai pada proses skripsi.
9. Sahabat-sahabat seperjuanganku dari kampung yang luar biasa, Sumi, Sida dan Asria dan sahabat-sahabat seperjuanganku Bima Squad, Jaitun, Diana, Irma, Salsa, dan Sulastri yang selalu menemaniku dikala susah dan senang yang saling support untuk dapat bersemangat dalam kegiatan perkuliahan khususnya dalam penulisan skripsi ini.

Dan bagi semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam ukhuwah Islamiyah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, akan tetapi diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan yang berarti dalam bidang Ekonomi Islam.

Mataram, _____
Penulis.

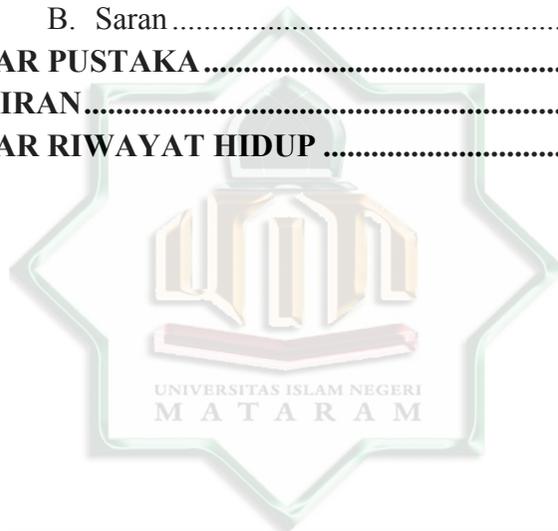


Sri Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAM LOGO	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	vii
HALAM MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	6
D. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Kerangka Berfikir.....	23
C. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Waktu dan Tempat Penelitian	28
D. Variabel Penelitian	28
E. Desain Penelitian	29
F. Instrumen / Alat dan Bahan Penelitian.....	29
G. Teknik Pengumpulan Data / Prosedur Penelitian	30

H. Teknik Analisis Data	31
I. Rencana Jadwal Kegiatan	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR TABEL

- Tabel 3.1 Skala Likert, 29.
- Tabel 3.2 Kriteria Kenormalan Uji Normalitas Data, 32.
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 39.
- Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, 40.
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah, 41.
- Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah, 41.
- Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabel Kualitas Pelayanan, 42.
- Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabel Kepuasan Nasabah, 43.
- Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabel Loyalitas Nasabah, 43.
- Tabel 4.8 Uji Normalitas, 44.
- Tabel 4.9 Uji Multikoloniaritas, 45.
- Tabel 4.10 Uji Heterokedastisitas, 46.
- Tabel 4.11 Uji Koefisien, 46.
- Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda, 47.
- Tabel 4.13 Uji T, 48.
- Tabel 4.14 Uji F, 49.

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR GAMABAR

- Gambar 1.1 Kerangka Berfikir, 23.
Gambar 4.1 Logo bank syariah Indonesia,37.
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia, 38.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner, 60.
Lampiran 2 Jawaban responden, 65.
Lampiran 3 Uji validitas variabel X1, X2 dan Y, 75.
Lampiran 4 Reliabilitas variabel X1, X2 dan Y, 75.
Lampiran 5 Uji Multikolinieritas, 77.
Lampiran 6 Uji heterokedastisitas, 77.
Lampiran 7 Uji koefisien determinasi, 77.
Lampiran 8 Uji T, 78.
Lampiran 9 Uji F, 78.
Lampiran 10 Dokumentasi, 78.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PEMBIAYAAN PENSIUN BERKAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SAPE**

SRI RAHMAWATI

NIM 190501219

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dengan skala likert, sampel berjumlah 97 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan alat analisis yaitu SPSS Ver. 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,429 < 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar $0,157 > 0,1$. (2) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,830 > 1,661$) dengan nilai signifikan sebesar $0,070 < 0,1$. (3) Kualitas pelayanan (X1), kepuasan nasabah (X2), berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,092 > 2,359$) dengan nilai signifikan sebesar $0,05 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Abstract

This study attempts to ascertain whether service quality and customer satisfaction have a partial and concurrent impact on the customer loyalty of pension fund customers at BSI KCP Sape. This study employs a quantitative approach that places a strong emphasis on demonstrating the prepared hypothesis that is based on the phrasing of the difficulties raised. A sample of 97 respondents were given questionnaires with a Likert scale as part of the data collection process. Using an analysis tool, SPSS Ver. 25, data analysis was carried out.

The outcomes of data processing demonstrate that: (1) Customer loyalty for pension credit at BSI KCP Sape is not positively and significantly impacted by service quality. T count 0.1 provides support for this. (2) Customer loyalty for pension credit at BSI KCP Sape is positively and significantly impacted by the customer satisfaction variable. T count > t table (1.830 > 1.661) with a significant level of 0.070 0.1 supports this. (3) Customer loyalty for pension credit at BSI KCP Sape is significantly impacted simultaneously by service quality (X1) and customer satisfaction (X2). T count > T table (3.092 > 2.359) with a significant level of 0.05 0.1 supports this, and it can be inferred that service quality and customer satisfaction both significantly affect a company's ability to retain customers.

Keywords: *service quality, customer satisfaction and customer loyalty*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah Indonesia mengalami perkembangan pesat. Sejalan dengan berkembangnya dunia bisnis pada jaman ini, lembaga-lembaga keuangan seperti perbankan sangat berperan penting dalam meningkatkan kemajuan atau dimulainya usaha yang dibangun oleh masyarakat. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan haruslah cermat dalam memberikan modal kepada masyarakat yang mengajukan permintaan pinjaman. Sejak diundangkannya Undang-Undang Perbankan Syariah Tahun 2008 sampai Tahun 2022, perbankan syariah mengalami perkembangan yang signifikan. Pada Tahun 2022 perbankan syariah Indonesia masuk dalam 10 Top Dunia sebagai dampak kebijakan merger. OJK berhasil menyusun Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah 2020-2025, hal ini dimaksudkan untuk mendorong pengembangan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah dalam memfasilitasi pengembangan industri halal dan mewujudkan lembaga keuangan syariah yang kompetitif dan efisien melalui peningkatan skala usaha dan adopsi teknologi.²

Peningkatan dan perkembangan yang dirasakan lembaga keuangan syariah itu tidak akan terjalin apabila manajemen yang terdapat tidak berupaya untuk menemukan keyakinan dari masyarakat. Akibat banyak sekali lembaga keuangan konvensional yang telah ada sebelumnya menawarkan mutu produk serta jasa yang lebih positif, serta rakyat memahami dan memanfaatkannya.³ Sejalan dengan berkembangnya dunia bisnis pada jaman ini, lembaga-lembaga keuangan seperti perbankan sangat berperan penting dalam meningkatkan kemajuan atau dimulainya usaha yang dibangun oleh masyarakat. Bank selaku sebuah lembaga keuangan haruslah hati-hati dalam memberikan modal kepada masyarakat yang mengajukan permintaan pinjaman. Disamping itu masyarakat pula dipandang selaku nasabah bank sehingga merasa

² Yahyudin Darmalaksana, "Filsafat dan Politik hukum Islam Perbankan Syariah", dalam <http://digilib.uinsgd.ac.id> di akses pada 07 Desember 2022, pukul 21.10.

³ Suherly, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Bni Syariah Cabang Cirebon". Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2013.

butuh untuk bank dalam meningkatkan usahanya pada sektor pasar potensial. Untuk melaksanakan kedudukan bank selaku lembaga intermediasi, bank menawarkan bermacam produk penghimpunan dana berbentuk giro, tabungan serta deposito dan produk penyaluran dana berbentuk kredit investasi, kredit mengkonsumsi serta modal kerja. Modal kerja kerap dimaksud selaku modal yang dibutuhkan untuk membelanjai aktivitas tiap hari. Industri tentu saja memerlukan modal kerja yang lumayan buat bertahan hidup serta meningkatkan usahanya, sehingga industri membutuhkan, yang salah satunya diperoleh dari kredit pensiun PT. BSI KCP Sape yang berupa pembiayaan pensiun untuk modal kerja.

Dengan terdapatnya PT. BSI KCP Sape ini, pastinya sangat berguna untuk pensiunan. Mereka bisa meminjam uang pada bank tanpa bunga yang besar. Pembiayaan pensiun berkah yang diberikan oleh bank ini bertujuan buat menolong para pensiunan dalam rangka membebaskan diri dari cengkeraman para rentenir. Seorang yang sudah pensiun telah pasti penghasilannya sedikit menurun apabila dibanding dengan yang masih bekerja aktif. Tidak seluruh lembaga keuangan membagikan kredit kepada para pensiunan, sebab sangat berisiko dalam usia. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mempelajari dan meneliti pemberian pembiayaan pensiun berkah pada PT. BSI KCP Sape. Pensiunan dengan seluruh keahlian serta sumber dayanya dan bank dengan seluruh wujud pelayanan buat membagikan pelayanan di bidang finansial kepada segala warga tanpa membeda-bedakan yang kesimpulannya tercipta pembiayaan pensiun. Para pensiunan merupakan salah satu bagian dari nasabah yang dibidik oleh PT. BSI KCP Sape, bersamaan dengan kredit yang diberikan oleh bank, dengan tujuan supaya para pensiunan terlepas dari rentenir, hingga PT. BSI KCP Sape membagikan sarana kredit pensiun dengan ketentuan yang lebih ringan tetapi kualitas nasabah senantiasa dilindungi.⁴

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Tidak terkecuali BSI KCP Sape yang dimana berbagai strategi yang dilakukan khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga

⁴ Noval Pratama Hananta, "Analisis Sistem Pemberian Kredit Pensiun Pada PT Bank Cimb Niaga Bhaktiku Kantor Cabang Tulungagung" 2, no. 1 (2015): hlm.128-129.

keuangan syariah yang lainnya.⁵ Dengan adanya lembaga perbankan syariah dimana yang sudah merambah persaingan secara global, merupakan sesuatu tantangan yang wajib dialami serta ditangani oleh bank syariah untuk bisa memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa lewat pemberdayaan ekonomi masyarakat. Di dalam teori perilaku konsumen, keyakinan warga bisa diperoleh dari suatu industri dengan menggunakan beberapa metode, antara lain merupakan dengan membagikan rangsangan pemasaran baik dari dalam maupun dari luar industri. Rangsangan pemasaran yang dari dalam industri bisa berupa iklan, promosi, dan sebagainya yang menerangkan tentang mutu produk (barang atau jasa), harga serta saluran distribusinya. Sebaliknya rangsangan dari luar bisa berbentuk keadaan ekonomi, politik, teknologi serta kebudayaan yang terdapat di masyarakat.⁶

Bank syariah Indonesia cabang Sape merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang terdapat di Indonesia salah satu bank yang berhasil dalam mencapai keyakinan warga. Namun, salah satu yang harus di waspadai dalam meningkatkan keprofesionalan Bank Syariah Indonesia KCP Sape ialah dengan terus meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah terjalin. Karena akan berakibat positif untuk pertumbuhan Bank Syariah Indonesia KCP Sape. Salah satu cara yang wajib dicoba oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sape untuk tingkatkan loyalitas nasabah adalah dengan memberikan mutu pelayanan yang lebih baik lagi dengan menggunakan metode survey nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sape untuk mengenali tingkatan kepuasan nasabahnya. Nasabah dalam perihal ini merupakan para konsumen yang menabungkan duit mereka, ataupun yang melaksanakan transaksi kredit dengan sebuah bank ataupun lembaga keuangan. Kualitas pelayanan ialah salah satu aspek yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara universal, serta jadi aspek utama dalam kepuasan konsumen suatu industri jasa. Kenaikan kualitas pelayanan selaku salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen merupakan inti dari usaha pada bidang jasa (tercantum di dalam lembaga

⁵ Ana Rochmaniah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung". Skripsi, IAIN Tulungagung, 2014.

⁶ Sonny Koeswara, *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*, (Jakarta: Djambatan, 1995), hal. 74.

jasa keuangan syariah).⁷ Sehingga bagian manajemen lebih banyak memfokuskan diri pada bagian ini. Penelitian-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*). Menurut Azwar, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dimana mutu pelayanan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap nasabah, makin baik pula mutu pelayanan perbankan.⁸ Dengan tingkatan kualitas pelayanan oleh sesuatu industri perbankan ialah sesuatu metode yang nyata memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bagian jasa merupakan elemen yang penting dalam menumbuhkembangkan industri agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Karena mutu pelayanan mempunyai peranan yang berarti buat membenarkan puas ataupun tidaknya seorang ataupun kelompok konsumen, dan dari waktu ke waktu mutu pelayanan yang diberikan oleh industri jasa harus terus jadi baik demi melindungi loyalitas nasabah. Mengenai tersebut hendak menunjukkan tingkatan uraian dan pemahaman masyarakat buat mengenakan jasa lembaga keuangan syariah (sangat utama pada bank BSI KCP Sape) dalam transaksi keuangan mereka terus bertambah bersama usaha dari sisi manajemen itu sendiri yang begitu dapat menanamkan kepercayaan kepada warga.

Apabila harapan nasabah dapat tercapai dan memberikan kepuasan terhadap nasabah maka perlu menciptakan atensi istimewa untuk Bank Syariah Indonesia Cabang Sape, ksarena menciptakan kepuasan pelanggan terhadap suatu bank tidak mudah. Sampai pada dikala ini di Bank Syariah Indonesia Cabang Sape tetap terus berusaha dalam tingkatan kepuasan nasabahnya. Strategi loyalitas nasabah ialah inti dari serangkaian program

⁷ J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. cet. III*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 237.

⁸ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Jawa Timur: Duta Media, 2020), hlm. 30.

taktis, oleh sebab itu di Bank Syariah Indonesia Cabang Sape harus melakukan strategi yang dimana buat dapat mencapai keunggulan bersaing yang berbeda dengan lembaga bank lain dan mencapai tujuannya ialah jadi pemimpin pasar dalam jasa perbankan. kelebihan bersaing ialah kemampuan industri buat membagikan nilai lebih dinilai berarti oleh nasabah dan membedakannya dari pesaing. Oleh karena itu, sangat diperlukan penerapan pelayanan yang sangat baik didalam mempromosikan produknya, agar para nasabah mendapatkan kepuasan atas sebuah pelayanan sehingga nasabah mejadi loyal dan menjadi keuntungan tertentu buat Bank Syariah Indonesia Cabang Sape itu sendiri. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah Berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pembatasan ruang lingkup penelitian perlu dilakukan untuk mempermudah pembahasannya dalam penelitian skripsi, penulis membatasi masalah yang akan di bahas sehingga pembahasan lebih jelas dan terarah. Adapun batasan masalah yaitu berfokus pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape”.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tentu dalam penelitian ini memiliki tujuan dan adapun tujuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.

2. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai sebuah bahan referensi bagi para penelitian selanjutnya dengan tema yang sama, akan tetapi dengan model serta teknis analisa yang berbeda, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat praktis

- 1) Untuk PT. Bank Syariah Indonesia hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.
- 2) Bagi Akademisi Kajian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai alat untuk menerapkan dan memperluas informasi yang diperoleh di perguruan tinggi, khususnya di sektor jasa keuangan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi atau pikiran yang dimana akan dijadikan dasar pijakan bagi penelitian penelitian selanjutnya dengan penelitian yang sejenis.

D. Definisi Operasional

Variabel	Devinisi operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. ⁹ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Service quality adalah perbandingan antara kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dijadikan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. ¹⁰	Keandalan Ketanggapan Kepastian Empati Berwujud
Kepuasan Nasabah (X ₂)	kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah	Kualitas produk Harga Kualitas pelayanan Emosional Biaya dan kemudahan

⁹ Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2012), hlm.115

¹⁰ M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung: Alfabet, 2010), hlm. 213

	<p>harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan konsumen amat puas atau senang.¹¹</p>	
Loyalitas Nasabah (Y ₁)	<p>Menurut Engel, loyalitas juga didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola prefensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek.</p>	<p>Melakukan pembelian secara teratur. Membeli antar lini produk/jasa. Mereferensikan kepada orang lain. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.</p>

¹¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 197

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas adalah derajat yang dicapai karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan.¹² Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, pemberian pelayanan dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹³

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁴ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Salah satu kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah *service quality*. *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dijadikan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.¹⁵

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan nilai global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa

¹² Rambat Lupiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), hlm.176

¹³ Daryono dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm.13

¹⁴ Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2012), hlm.115

¹⁵ M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung: Alfabet, 2010), hlm. 213

bank, *fleksibilitas respons* terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).¹⁶

b. Indikator kualitas pelayanan

Parasuraman dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto kualitas pelayanan memiliki indikator yaitu:

- 1) Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Secara luas, reliability berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya mengenai penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah serta harga yang diberikan.
- 2) Responsiveness (daya tanggap) adalah kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan atau nasabah serta memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini yang menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
- 3) Assurance (kepastian) adalah pengetahuan, sopan santun, serta kemampuan karyawan dimana untuk menumbuhkan keyakinan serta kepercayaan. Dimensi ini akan mungkin sangat berperan penting terhadap jasa layanan yang membutuhkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi yang dimana pelanggan merasa aman dan terjamin.
- 4) Empathy (empati) adalah kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan. Empati adalah menunjukkan pada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, serta kebutuhan mereka dapat dipahami.
- 5) Tangible (berwujud), adalah berupa penampilan fasilitas fisik, pegawai, peralatan, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujudnya secara fisik serta layanan yang akan

¹⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91

diperoleh konsumen. Oleh sebab itu, sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan akan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang berlebihan. Hal ini antara meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi serta menarik saat memberikan jasa.¹⁷

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek.¹⁸

Zeithaml meneliti terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa antara lain ;

- 1) *Reliability*, yang dimana terdiri dari konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Perusahaan melakukan penyaluran jasanya dengan tepat yang dimulai dari awal, dan perusahaan memenuhi janjinya dalam menyampaikan jasanya sesuai kesempatan.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kesiapan para karyawan didalam melayani kebutuhan pelanggan.
- 3) *Competence*, yaitu setiap karyawan didalam perusahaan memiliki keterampilan serta pengetahuan yang sesuai kebutuhan perusahaan untuk memberikan pelayanan.
- 4) *Access*, yaitu kemudahan dalam berhubungan untuk ditemui apabila dibutuhkan oleh pelanggan .

¹⁷ Yunus Alaan, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung", *Jurnal Manajemen*, Vol. 15, No.2 (2016)

¹⁸ Atep Adya Barata, "*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*", (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003), hlm.36-38

- 5) *Courtesy*, yaitu sikap, kepribadian serta keramahan yang dimiliki oleh para karyawan dalam *contact personal* (resepsionis operator telepon dan lain-lain).
 - 6) *Communication*, adalah memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang baik dan dapat dipahami oleh para pelanggan.
 - 7) *Credibility*, adalah sifat dalam memberikan sebuah informasi untuk para pelanggan dan mudah dipahami pelanggan, yang dimana bertujuan untuk menjaga reputasi perusahaan, dalam semua *contact personal* dan interaksi dengan pelanggan.
 - 8) *Security* adalah keamanan dari bahaya ataupun risiko baik secara fisik (*physical safety*), maupun keamanan finansial (*financial security*) dan keamanan terhadap kerahasiaan (*confidentiality*).
 - 9) *Understanding/ knowing the customer*, adalah sebuah usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
 - 10) *Tangibles*, adalah bukti fisik dari jasa, yang terdiri dari fasilitas fisik maupun peralatan yang dipergunakan yang dimana digunakan dalam melayani pelanggan.¹⁹
- d. Kepuasan nasabah
- 1) Pengertian kepuasan nasabah

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan konsumen amat puas atau senang.²⁰

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh

¹⁹ Nasfi, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Journal of Economic Studies*, Vol. 4, No.1 (2020)

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 2008), hlm. 138

nasabah. Jika barang dan yang dibeli oleh nasabah sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tersebut puas, begitu juga sebaliknya.²¹

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah dikenal banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja karyawan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi).

Konsumen yang memiliki kepuasan yang tinggi biasanya akan setia lebih lama, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan *meng-upgrade* produk yang ada, berbicara baik mengenai perusahaan dan produk mereka, jarang memperhatikan merek pesaing dan tidak sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan dan lebih mudah mempertahankan mereka dibandingkan mencari konsumen baru karena transaksi bersifat rutin.

Riset menunjukkan bahwa kecocokan positif dan negative memiliki efek yang berbeda terhadap kepuasan, bahkan terkadang ketidakcocokan berpengaruh lebih besar terhadap ketidakpuasan pelanggan daripada kesesuaian pada tingkat mikro.

2) Indikator Kepuasan

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan nasabah tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

²¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 197

Ada lima indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menilai kepuasan, di antaranya yaitu:

- a) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
 - b) Kualitas pelayanan, terutama bagi industri jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.
 - c) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
 - d) Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggannya.
 - e) Biaya dan kemudahan untuk memperoleh produk atau jasa. Nasabah yang tidak membutuhkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM merupakan contoh dimana nasabah merasa puas karena mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.²²
- 3) Ciri-ciri kepuasan nasabah

Adapun ciri-ciri kepuasan nasabah diuraikan sebagai berikut:

- a) Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
- b) Adanya komunikasi dari mulut-kemulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lai dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang di konsumsi.

²² Nining Wahyuningsih, ” Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat” *Al-Amwal*, Vol. 10, No.2 (2018).

- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.²³
- e. Loyalitas nasabah
- 1) Pengertian loyalitas nasabah

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pengertian loyalitas adalah kepatuhan atau seksetiaan. Hurriyati menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah (*customer loyalty*) merupakan dorongan yang sangat penting untuk menciptakan penjualan. Menurut Engel, loyalitas juga didefinisikan sebagai komitmen mendalam untuk membeli ulang atau mengulang pola preferensi produk atau layanan di masa yang akan datang, yang menyebabkan pembelian berulang merek yang sama atau suatu set merek yang sama, walaupun ada keterlibatan faktor situasional dan upaya-upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku berpindah merek.

Konsep ini mencakup kemungkinan pembaharuan kontrak layanan dimasa yang akan datang, seberapa besar kemungkinan pelanggan memberikan komentar positif, atau kemungkinan pelanggan memberikan pendapatnya. Seorang pelanggan memungkinkan loyal terhadap suatu merek dikarenakan tingginya kendala beralih merek yang disebabkan faktor-faktor teknis, ekonomi atau psikologis. Disisi lain mungkin pelanggan loyal terhadap sebuah merek karena puas terhadap penyedia produk atau merek dan ingin melanjutkan hubungan dengan penyedia produk atau layanan tersebut. Pelanggan yang loyal adalah mereka yang membeli ulang merek yang sama, hanya mempertimbangkan merek yang sama dan sama sekali tidak mencari informasi-informasi tentang merek yang lain.²⁴

²³ Izzatul Jannah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah pada PT Bank Aceh KPO Banda Aceh".Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2020.

²⁴ Aris Irnandha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Keputusan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta), hlm. 15.

2) Indikator loyalitas nasabah

Faktor- faktor yang bisa pengaruhi loyalitas nasabah bergerak lewat siklus pembelian. Bagi Jill Griffin, alih bahasa Yahya, nasabah membeli awal kali hendak bergerak lewat 5 langkah, ialah: Awal menyadari produk, kedua melaksanakan pembelian dini, setelah itu nasabah bergerak lewat 2 sesi pembuatan perilaku ialah“ penilaian pasca- pembelian” serta“ keputusan membeli kembali”, apabila keputusan membeli kembali sudah disetujui, hingga langkah kelima yang pula ialah aspek terakhir yang bisa pengaruhi loyalitas nasabah ialah pembelian kembali hendak menjajaki. Oleh sebab itu nasabah dikira betul- betul loyal, wajib membeli kembali dari lembaga yang sama, mengulangi langkah ketiga hingga kelima berulang kali.

Ada empat indikator untuk mengukur loyalitas nasabah:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur
Pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang atau jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan.
- b. Membeli antar lini produk/jasa
Pelanggan yang loyal bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa saja dari sebuah perusahaan, melainkan mereka juga membeli produk ataupun jasa tambahan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.
- c. Mereferensikan kepada orang lain.
Pelanggan yang loyal selalu ingin mereferensikan sesuatu produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain, baik kepada teman ataupun saudara. Mereka selalu berusaha mempengaruhi orang lain untuk menggunakan produk atau jasa yang sama yang dia gunakan sampai orang tersebut mencoba menggunakannya.
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.
Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawari produk atau jasa dari perusahaan lain

(pesaing). Mereka sudah memiliki kecintaan terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

f. Bank Syariah Indonesia

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.²⁵ Pada dasarnya prinsip syariah ini mengacu pada syariah islam yang berpedoman utama pada Al-Qur'an dan Hadist. Inilah yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).²⁶

g. Pembiayaan pensiun berkah

Pembiayaan pensiun adalah sebuah pembiayaan yang diberikan oleh bank yang hanya ditujukan atau lebih khusus

²⁵ OJK, "Prinsip dan konsep dasar perbankan syariah", dalam <https://www.ojk.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.32.

²⁶ BSI, "Tentang Kami - Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia", dalam <https://www.bankbsi.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.36.

diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, yang diantaranya sebagai berikut:²⁷

- 1) Pensiun ASN dan pensiun janda ASN
- 2) Pensiun BUMN/BUMD
- 3) Pensiunan dan pensiunan janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun

Adapun keunggulan dari pembiayaan pensiun BSI adalah sesuai prinsip syariah, proses mudah dan cepat serta angsuran tetap dan kompetitif. Keunggulan lainnya juga antara lain:

- 1) Limit pembiayaan sampai dengan Rp. 350 juta.
- 2) Tenor panjang s.d 15 tahun.
- 3) Angsuran ringan dan tetap.
- 4) Mewujudkan beragam kebutuhan.

h. Penelitian terdahulu

- 1) Ewi Anggun Syahfitri dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu”, dengan hasil penelitian ini yaitu Menunjukkan Kualitas Pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan serta citra industri berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syariah cabang kota Bengkulu. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda didapatkan hasil uji F dengan nilai probabilitas sig. ialah $0,000 > 0,05$. Berdasarkan pada uji koefisien determinasi yang secara persial diketahui hasil uji R² kualitas pelayanan sebesar 11% sedangkan citra industri 6,7%. Dengan ini menunjukkan bahwa 11% kualitas pelayanan, 6,7% dipengaruhi oleh citra industri. Sebaliknya sisanya dipengaruhi variabel lain. Diketahui dari hasil uji R² adalah 0,168 atau 16,8%. Hal ini menunjukkan arti bahwa 16,8% adalah besaran nilai loyalitas nasabah pada BNI Syariah cabang kota Bengkulu yang dipengaruhi oleh variabel independen didalam penelitian

²⁷ BSI, “BSI Pensiun Berkah-Produk dan LayaZnan Bank Syariah Indonesia”, dalam <https://www.bankbsi.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.10.

ini. Sebaliknya 83,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.²⁸ Kekurangan dalam penelitian ini adalah pada bagian latar belakang tidak terdapat landasan normatif dan tidak terdapat landasan institusional dan hanya terdapat fakta empiris dilapangan. Sesuai pedoman penulisan skripsi pada UIN Mataram 3 aspek yang harus terdapat dalam latar belakang masalah yang akan di bahas dan dicantumkan sedangkan dalam penelitian ini hanya 1 aspek saja. Untuk kelebihan dalam penelitian ini adalah isi dari penelitian ini bisa dipahami dan dimengerti dan terdapat juga pada bagian analisis datanya bisa dipahami karena disana dijelaskan dan menurut penulis walaupun banyak isinya akan tetapi sesuai dan isa dipahami oleh pembaca. Kelebihan lain dari penelitian ini adalah adanya catatan kaki yang dimana mempermudah pembaca mengetahui sumber kutipan yang di ambil tanpa harus melihat di daftar pustaka dan menurut penulis ini juga salah satu sumber rujukan yang bagus bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dan mengkaji masalah yang sama.

- 2) Binti Mas Pelin, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh”. Hasil penelitiannya adalah Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Beureueh 2. Variabel proses komplain memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Beureueh 2. Dan Variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh besar terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Beureueh 2.²⁹ Kekurangan dalam penelitian ini yaitu terletak pada penomoran

²⁸ Ewi Anggun Syahfitri denan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu”. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018.

²⁹ Binti Mas Pelin, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

sub judul lalu dilanjut oleh sub-sub judul kurang rapi, selain itu terletak pada bagian latar belakang yang dimana tidak terdapat landasan normatif dan hanya terdapat landasan institusional dan fakta empiris dilapangan. Sesuai pedoman penulisan skripsi pada UIN Mataram 3 aspek yang harus terdapat dalam latar belakang masalah yang akan di bahas dan dicantumkan sedangkan dalam penelitian ini hanya 2 aspek saja yaitu landasan institusional dan fakta empiris dilapangan. Untuk kelebihanannya adalah dalam penelitian ini banyak sekali teori-teori yang digunakan sehingga menurut penulis ini sangat bagus dan bisa juga dijadikan bahan rujukan bagi penulis untuk menyusun penelitiannya dengan baik dan benar, dan semakin banyak teori yang digunakan juga dalam sebuah penelitian kuantitatif semakin baik pula dan semakin banyak juga pemahaman yang penulis dapatkan dan bagi para calon peneliti yang ingin meneliti hal yang sama baik dari fokus ilmu yang sama maupun yang tidak. Kelebihan lainnya adalah pada bagian hasil penelitian itu sangat membantu dan isinya juga mudah dipahami tidak terlalu ribet dan bertele-tele dan setiap hasil data yang dihitung juga dijelaskan setelah tabel hasil uji datanya. Untuk kelebihan lainnya adalah dalam penelitian ini terdapat catatan kaki yang mempermudah penulis maupun pembaca lain yang membaca penelitian ini mengetahui kutipan-kutipan yang di ambil.

- 3) Syafira Ulfa, dengan judul penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Ban Syariah Mandiri Cabang Petisah)”. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif serta signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Terdapat pengaruh positif serta signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan Kepuasan Nasabah (Z) selaku variabel intervening. Besarnya nilai R Square mempengaruhi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan Kepuasan Nasabah (Z) selaku variabel intervening. berdasarkan hasil perhitungan uji sobel,

bisa diketahui bahwa Kepuasan Nasabah (Z) bisa memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan(X) terhadap Loyalitas Nasabah (Z).³⁰ Kekurangannya adalah dalam penelitian ini tidak menggunakan metode wawancara karena menurut penulis menggunakan metode wawancara juga bisa membantu peneliti untuk mendapatkan data tambahan jika diperlukan. Selanjutnya yaitu dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel sebaiknya menambahkan variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Seperti: kepercayaan nasabah, kualitas produk, dan kecermatan nasabah. Kelebihan dalam penelitian ini adalah dari penulisannya sangat rapi dan hasil penelitiannya juga bisa dipahami dan setiap hasil uji data yang terdapat dalam penelitian ini dijelaskan setelah tadeh hasil analisis datanya, selain itu terdapat juga indikator-indikator dari setiap variabel dalam penelitian ini sehingga mempermudah peneliti selanjutnya mengambil atau mengangkat permasalahan yang sama.

- 4) Henny Mahmudah dengan judul penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Hasil penelitian adalah penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.³¹ Kekurangan dalam penelitian ini yaitu terletak pada penomoran sub judul lalu dilanjut oleh sub-sub judul kurang rapi, selain itu terletak pada bagian latar belakang yang dimana tidak terdapat landasan normatif dan hanya terdapat landasan institusional dan fakta empiris dilapangan. Sesuai pedoman penulisan skripsi pada UIN Mataram 3 aspek yang harus terdapat dalam latar belakang masalah yang akan di bahas dan dicantumkan sedangkan dalam penelitian ini hanya 2 aspek saja yaitu landasan institusional dan

³⁰ Syafira Ulfa, dengan judul penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Ban Syariah Mandiri Cabang Petisah)”. Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan, 2018.

³¹ Henny Mahmudah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 9 No. 2 (2019).

fakta empiris dilapangan. Kelebihan dalam penelitian ini adalah pembahasan di dalamnya bisa dipahami dan hasil data yang dihitung dijelaskan sehingga pembaca bisa mengerti. Dalam penelitian ini juga dijelaskan metode apa yang digunakan dan terdapat juga devinisi operasionalnya, terkadang dalam sebuah jurnal penelitian devinisi operasional tidak ada akan tetapi dalam penelitian ini ada dan bisa juga jadi rujukan bagi peneliti yang akan meneliti dengan permasalahan yang sama.

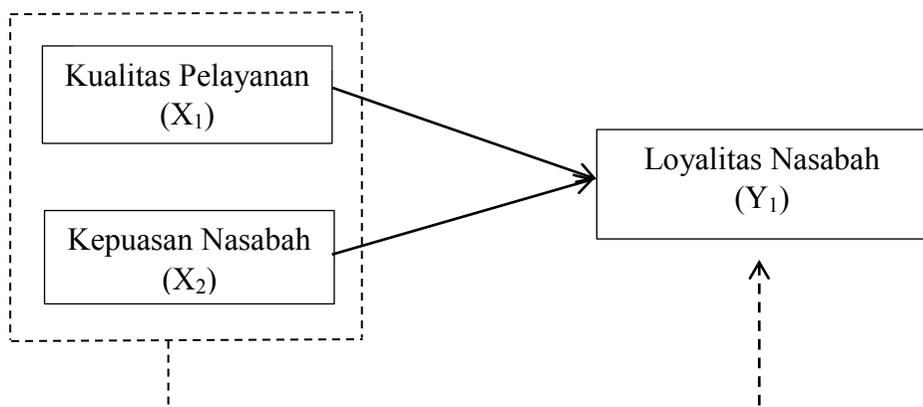
- 5) Isra Hayati, dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)”. Bersumber pada hasil pengujian secara parsial pengaruh Ukuran Mutu Jasa terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh thitung sebesar 5,120. Hingga bisa dikenal kalau thitung dari ttabel ialah $5,120 > 1,713$. Serta memiliki angka signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$. (Sig $0,000 < \alpha 0,05$) hingga bisa disimpulkan H_a diterima serta H_0 ditolak, perihal ini menampilkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padang Bulan. Besarnya pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Nasabah merupakan sebesar 49,5% variabel Kepuasan Nasabah dipengaruhi Dimensi Kualitas Jasa. Sebaliknya sisanya 50,5% dipengaruhi oleh variabel ataupun aspek– aspek lain yang tidak tercantum dalam penelitian.³² Kekurangan dalam penelitian ini adalah latar belakang tidak terdapat landasan normatif dan tidak terdapat landasan institusional dan hanya terdapat fakta empiris dilapangan. Sesuai pedoman penulisan skripsi pada UIN Mataram 3 aspek yang harus terdapat dalam latar belakang masalah yang akan di bahas dan dicantumkan sedangkan dalam penelitian ini hanya 1 aspek saja. Dan dalam penulisan penelitian ini kurang rapi serta banya yang di ulang. Untuk kelbihannya yaitu hasil penelitiannya dijelaskan sangat baik

³²Isra Hayati, “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1. Nomor.2. (2019)

sehingga pembaca mudah memahaminya terdapat juga catatan kaki sehingga mempermudah mengetahui sumber-sumber kutipan yang di ambil. Kelebihan lainnya juga adalah dalam penelitian ini walaupun pembahasannya banyak akan tetapi sangat bermanfaat bagi para pembaca dan sesuai juga dengan judul penelitian.

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel dependen dan variabel independen. Penelitian yang akan dilaksanakan ini terdiri dari dua variabel, yakni variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain. Sedangkan variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah/memengaruhi suatu variabel lain. Variabel bebas biasanya dianggap sebagai variabel penyebab karena memprediksi atau menyebabkan variabel terikat. Berdasarkan teori yang telah digunakan, maka dapat disusun kerangka berfikir sebagai faktor atau variabel yang telah dikenali sebagai masalah penting yang merupakan salah satu timbulnya masalah, diantara variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (kepuasan nasabah) dan Y (loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah). Kerangka berfikir menjelaskan apakah terdapat pengaruh antara variabel X dan Y .



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

Keterangan:

—————> : Uji Parsial

-----> : Uji Simultan

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan bahwa terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Pada variabel bebas diasumsikan dengan tanda panah lurus, hal ini mengartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepuasan nasabah (X_2) berpengaruh secara parsial. Sedangkan tanda panah garis lurus putus-putus mengartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepuasan nasabah (X_2) berpengaruh secara simultan.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau juga disebut sebagai suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian. Dinyatakan sementara karena jawabannya hanya didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris dan yang diperoleh melalui pengumpulan data.³³ Dari judul penelitian ini bahwa terdapat variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah kredit pensiun dan kualitas layanan (X_1), kepuasan nasabah (X_2) sebagai variabel independen. Maka adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H_{01} : Faktor kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

H_{a1} : Faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Ho₂: Faktor kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

Ha₂: Faktor kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

Ho₃: kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

Ha₃: kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape”. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Dalam metode ini data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.³⁴

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karakteristiknya.³⁵ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai subyek dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh nasabah pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian.³⁷ Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik *nonprobability* yakni tehnik sampling *insidental*, yakni tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang secara

³⁴ Hardani, dkk, *Metode Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020), hlm. 239-240

³⁵ Suprpto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Erlangga, 2018), hlm. 22.

³⁶ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2004), hlm. 100.

³⁷ Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 87.

kebetulan/insidental yang apabila orang tersebut cocok sebagai sumber data.³⁸

Penelitian menggunakan rumus lameshow. Alasan peneliti menggunakan rumus ini dikarenakan jumlah dari populasi dalam penelitian ini belum diketahui, yang dimana populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape. Berikut ini adalah rumus lameshow.

$$n = \frac{z^2 \cdot 1-\alpha/2P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

z= Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p= maksimal estimasi = 0,5

d= alpha (0,10) atau sampling eror = 10%

Melalui rumus diatas maka jumlah sampel yang akan di ambil adalah:

$$n = \frac{z^2 \cdot 1-\alpha/2P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 97 orang sehingga pada penelitian setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 97 orang.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 56.

C. Waktu dan tempat penelitian

1. Waktu

Waktu penelitian adalah waktu dimana penelitian akan melakukan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape” pada 23 November 2022 sampai selesai.

2. Tempat

Tempat penelitian adalah tempat atau lokasi dimana peneliti akan melakukan penelitian, yang dimana dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian di PT. BSI KCP Sape Jl. Lintas Pelabuhan Sape.

D. Variabel penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan fenomena yang menjadi perhatian penelitian untuk diobservasi atau diukur.³⁹ Sesuai dengan tujuan penelitian ini, variabel yang akan diuji meliputi variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung/dipengaruhi pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan Nasabah (X_2) pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape.

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel terikat adalah variabel yang tergantung atau dipengaruhi pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape (Y).

³⁹ Sony Faisal Rinaldi, Bagya Mujianto, *Metodelogi Penelitian dan Statistik*, (TLM, 2017), hlm, 52.

E. Desain penelitian

Desain penelitian adalah kerangka metode dan teknik penelitian yang dipilih oleh seseorang peneliti. Desainnya memungkinkan para peneliti untuk mengasah metode penelitian yang cocok. Desain penelitian menjelaskan jenis penelitian dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian eksperi mental. Dimanah desain penelitian eksperimental adalah menetapkan hubungan antara sebab dan akibat dari situasi. Ini merupakan desain kausal dimana peneliti mengamati dampak yang disebabkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen.⁴⁰

F. Instrumen/ alat dan bahan penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu dalam mengumpulkan data bagi peneliti. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (Angket) yang merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada objek penelitian. Angket penelitian digunakan untuk mengumpulkan data yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada responden berupa skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mungukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁴¹

Tabel skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Keterangan	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3

⁴⁰ Lp2m, "pengertian desain penelitian, karakteristik dan jenisnya", dalam <https://lp2m.uma.ac.id> di akses pada jam 15.11 tanggal 06 Jauari 2023.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2017), hlm. 93.

Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Pengumpulan Data/ Prosedur Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Pada penelitian ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sape. Peneliti akan melakukan pengumpulan data berdasarkan dari kuesioner dengan menyebarkan angket yang berisi beberapa pertanyaan dan dengan dokumentasi. Teknik dalam pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi.

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Pada kuesioner, pernyataan disusun dengan memilih opsi jawaban yang tersedia. Kuesioner digunakan pada jumlah responden yang cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat bersifat tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau tidak langsung (internet atau email).⁴²

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.⁴³ Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen berbentuk teks tertulis, artefacts, gambar, maupun foto. Adapun dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah berupa dokumen tertulis seperti dari Website resmi Bank Syariah Indonesia, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian dan dokumen yang bisa mendukung penelitian ini.

⁴² Gulo, W, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), hlm. 79.

⁴³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 129.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kumpulan kegiatan menelaah, mengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar memiliki nilai akademis dan ilmiah.⁴⁴ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Uji kualitas data

a. Uji validitas

Uji validitas ialah ketepatan maupun kecermatan suatu instrument didalam pengukuran. Dalam pengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan jadi validitas factor dan validitas item. Terdapat pula uji yang hendak dicoba periset yakni dengan memilah uji bivariate pearson(Korelasi Produk Momen Pearson). Analisis ini dicoba dengan mengkorelasikan tiap- masing- masing skor item dengan skor total. Skor total ialah penjumlahan dari keseluruhan item. Item- item persoalan yang signifikan dengan skor total menunjukkan item- item tersebut mampu membagikan dorongan dalam menguak apa yang ingin dipaparkan. Apabila nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel product moment pada taraf signifikan 5%. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel 5%, sehingga butir soal tersebut valid.

b. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah untuk mengenali konsistensi ataupun keteraturan hasil pengukuran sebuah instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur sesuatu objek ataupun responden. Disini peneliti memakai tata cara pengujian reabilitas dengan memakai tata cara Alpha Conbach yang digunakan dalam memastikan reliable. Tata cara pengambilan keputusan dalam uji ini memakai batas 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 merupakan kurang baik, sebaliknya 0,7 bisa diterima serta di atas 0,8 merupakan baik menurut Sekaran.⁴⁵

⁴⁴ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 109.

⁴⁵Duwi Prayitno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media), hlm. 158.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas data

Uji normalitas data, pengujian normalitas dilakukan untuk mengenali wajar tidaknya sesuatu distribusi informasi. Hal ini sangat penting diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang hendak digunakan. Sebab uji statistik parametrik mensyaratkan data wajib berdistribusi normal.⁴⁶ Metode yang digunakan untuk melakukan uji normalitas data dalam penelitian ini dengan menggunakan uji *kalmogorov-Sminov*. Dengan kriteria kenormalan sebaagai berikut:

Tabel 3.2

Kriteria Kenormalan Uji Normalitas Data

Signifikansi Uji (α)	Signifikansi $> \alpha$	Signifikansi $< \alpha$
0,05	Berdistribusi normal	Tidak berdistribusi normal

b. Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas, suatu model regresi dikatakan mengalami multikolonieritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolonieritas yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model regresi dapat dikatakan bebas dari masalah multikolonieritas.⁴⁷

c. Uji heteroskedastisitas, tata metode pengambilan keputusan pada uji ini dengan Spearman's rho merupakan apabila nilai signifikansi

⁴⁶ Supardi, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, (Jakarta : Change Publication 2013), hlm. 129.

⁴⁷ Duwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), hlm. 60.

antara variabel independent dengan absolut residual 0,05 hingga tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi apabila signifikansi < 0,05 maka terjadi permasalahan heteroskedastisitas.⁴⁸

3. Uji koefisien determinasi (R²) dicoba buat mengidentifikasi mutu pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah pembiayaan (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana apabila terus menjadi mendekati angka 1 hingga nilai koefisien determinasi sampai pengaruh mutu pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah pembiayaan berkah (Y) terus menjadi jadi kokoh. serta sebaliknya, terus menjadi mendekati angka 0 hingga nilai koefisien determinasi hingga pengaruh pada mutu pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas nasabah pembiayaan berkah (Y) lemah.⁴⁹

4. Model regresi linear berganda

Model regresi linear berganda, dalam riset ini periset mengenakan model regresi linear berganda sebab dalam riset mau mengenali pengaruh dari variabel independen dengan satu variabel dependen. Ada pula model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X1_i + \beta_2 X2_i + e_i$$

Dimana :

Y_i = Loyalitas Nasabah

$X1_i$ = Kualitas Pelayanan UIN Mataram

$X2_i$ = Kepuasan Nasabah

β_0 = Nilai konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel kepuasan

e_i = Variabel pengganggu

⁴⁸ Dwi Priyatno, Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS, (Yogyakarta:Gava Media, 2016), hlm. 136.

⁴⁹ Hartono, *SPSS 16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 146

5. Hipotesis

- a. Uji F, dalam penelitian uji F memiliki tujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang sudah dimasukkan dalam model secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
 - 1) Jika tingkat signifikansi $< (\alpha)$, maka seluruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
 - 2) Jika tingkat signifikansi $> (\alpha)$, maka seluruh variabel independen secara bersama-sama atau secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.⁵⁰
- b. Uji t, teknik uji-t ini digunakan untuk mengetahui dan menguji apakah kualitas pelayanan dan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas nasabah. Dengan asumsi sebagai berikut:
 - 1) Jika tingkat signifikansi $< (\alpha)$, maka seluruh variabel independen secara individual memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.
 - 2) Jika tingkat signifikansi $> (\alpha)$, maka seluruh variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.⁵¹

I. Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan ke-				
		1	2	3	4	5
1	Pengajuan Judul	√				
2	Observasi Awal		√			
3	Penyusunan Proposal		√			
4	Seminar Proposal			√		
5	Melakukan Penelitian			√		
6	Penyusunan Skripsi			√	√	
7	Ujian Skripsi					√

⁵⁰ Dwi Priyatno, Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS, (Yogyakarta:Gava Media, 2016), hlm. 117

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 118

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada awalnya Bank Syariah Indonesia KCP Sape merupakan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) yang telah merger beserta 2 Bank lainnya yaitu, Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) merupakan salah satu pelopor terbentuknya dan berkembangnya bank-bank syariah yang ada di Indonesia karena BNI Syariah adalah bank besar yang pertama membuka unit syariah.⁵² Dengan krisis moneter pada tahun 1997 membuktikan ketangguhan system perbankan syariah. Ada tiga pilar prinsip syariah yaitu adil, transparan dan mashlahat mapu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Berlandaskan pada undang undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 april 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu (KCP).

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 17, 46 outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Dalam pelaksanaan operasional perbankan BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dimana semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT. BNI Syariah dan didalam Corporate Pan UUS BNI Tahun 2003 di tetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Tahun tersebut terlaksana pada tanggal 1919 Juni 2010 dengan beroprasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum

⁵² Sejarah Singkat Perusahaan PT. BNI Syariah, <https://Yes-Sejarah.Blogspot.Com/2017/05/Sejarah-Singkat-Perusahaan--Pt-Bni.Html?M=1>. Diakses pada tanggal 03 Desember 2021.

Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari factor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSH) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 kantor Wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas 23 Mobil layanan Gerakan dan 58 Payment Point⁵³ yang diantaranya adalah PT BNI Syariah KCP Sape.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 merupakan penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

⁵³ www.bnisyariah.co.id. Diakses pada tanggal 03 Desember 2021.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia ialah sebagai berikut:

a. VISI

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

b. MISI

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia
- 2) Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para telenta terbaik Indonesia.

2. Logo Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Logo Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulis BSI dan bintang berwarna kuning di ujung sebelah kanan dari tulisan BSI. Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”. Filosofi yang terkandung dalam logo Bank Syariah Indonesia ialah:

- a. Lambang bintang kuning bersudut 5 (lima), mempresentasikan 5 (lima) sila Pancasila dan 5 (lima) rukun islam.

4. Deskriptif Data Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada nasabah BSI Cabang Sape, peneliti mendapatkan gambaran responden dan informasi terkait dari objek penelitian. Gambaran umum responden mengungkapkan situasi dan kondisi responden. Kuesioner yang dibagikan memiliki 34 butir pernyataan yang mewakili inti dari tiga variabel penelitian dengan jumlah responden sebanyak 97 orang. Pengumpulan data secara langsung ini adalah cara yang diharapkan lebih efektif untuk meningkatkan respon responden dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai dari tanggal 1 Mei - 5 Mei.

a. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, responden yang diambil adalah nasabah kredit pensiun. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari Tabel. 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	47	48%
Perempuan	50	52%
Total	97	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat kita pahami bahwa total responden sebanyak 97 nasabah dengan dua kategori yaitu laki-laki sebanyak 47 nasabah dan perempuan sebanyak 50 nasabah.

5. Analisis Data

a. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas data

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,523	0,1680	Valid
P2	0,326	0,1680	Valid
P3	0,562	0,1680	Valid
P4	0,361	0,1680	Valid
P5	0,490	0,1680	Valid
P6	0,458	0,1680	Valid
P7	0,413	0,1680	Valid
P8	0,477	0,1680	Valid
P9	0,486	0,1680	Valid
P10	0,424	0,1680	Valid
P11	0,395	0,1680	Valid
P12	0,537	0,1680	Valid
P13	0,418	0,1680	Valid
P14	0,483	0,1680	Valid
P15	0,338	0,1680	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel hasil uji validitas data-data dengan jumlah 97 responden dapat kita simpulkan bahwa r hitung ternyata lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1680 sehingga dapat dikatakan setiap instrument atau pertanyaan pada kuesioner di dalam penelitian ini dianggap valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,629	0,1680	Valid
P2	0,496	0,1680	Valid
P3	0,593	0,1680	Valid
P4	0,357	0,1680	Valid
P5	0,386	0,1680	Valid
P6	0,447	0,1680	Valid
P7	0,245	0,1680	Valid
P8	0,225	0,1680	Valid
P9	0,440	0,1680	Valid
P10	0,470	0,1680	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel hasil uji validitas data-data dengan jumlah 97 responden dapat kita simpulkan bahwa r hitung ternyata lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1680 sehingga dapat dikatakan setiap instrument atau pertanyaan pada kuesioner di dalam penelitian ini dianggap valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,522	0,1680	Valid
P2	0,681	0,1680	Valid
P3	0,492	0,1680	Valid

P4	0,535	0,1680	Valid
P5	0,649	0,1680	Valid
P6	0,603	0,1680	Valid
P7	0,421	0,1680	Valid
P8	0,604	0,1680	Valid
P9	0,373	0,1680	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Dari tabel hasil uji validitas data-data dengan jumlah 97 responden dapat kita simpulkan bahwa r hitung ternyata lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1680 sehingga dapat dikatakan setiap instrument atau pertanyaan pada kuesioner di dalam penelitian ini dianggap valid.

2) Uji Reliabilitas

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Jumlah item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat pemahaman	15	0,827	Reliabel

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas data yang dilakukan menggunakan SPSS dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrument yang digunakan dapat dinyatakan reliabel, dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 yaitu 0.827.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Jumlah item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat pemahaman	10	0,765	Reliabel

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas data yang dilakukan menggunakan SPSS dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrument yang digunakan dapat dinyatakan reliabel, dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 yaitu 0,765.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabel Loyalitas Nasabah

Variabel	Jumlah item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat pemahaman	9	0,832	Reliabel

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas data yang dilakukan menggunakan SPSS dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrument yang digunakan dapat dinyatakan reliabel, dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 yaitu 0,832.

b. Uji Asumsi Klasik
 1) Uji Normalitas Data

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.60549369
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.064
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.956
Asymp. Sig. (2-tailed)		.320
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,32 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji Multikoloniaritas

Tabel 4.9
Uji Multikoloniaritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	30,598	6,662		4,593	,000		
X1T	-,118	,083	-,144	-1,425	,157	,982	1,018
X2T	,229	,125	,184	1,830	,070	,982	1,018

a. Dependent Variable: Y1T

Sumber: Data diolah (2023)

- a. Berdasarkan tabel diatas bahwa uji multikoloniaritas dapat dikatakan tidak terjadi multikoloniaritas, karena nilai tolerance $> 0,10$. Pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,982 dan pada variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar 0,982. Sehingga dapat disimpulkan data penelitian ini tidak terjadi multikoloniaritas dengan melihat nilai tolerance lebih dari 0,10.
- b. Begitu juga dengan uji multikoloniaritas dengan model nilai VIF $< 10,00$. Pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,018 dan juga pada variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar 1,018. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikoloniaritas karena nilai VIF kurang dari 10,00.

3) Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.10w
Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,059	3,990		,767	,445
	Kualitas pelayanan	,035	,050	,072	,698	,487
	Kepuasan nasabah	-,034	,075	-,048	-,459	,647

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dibuktikan dari nilai signifikan $0,647 > 0,05$.

c. Koefisien determinasi

Tabel 4.11

Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.532	1.895

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah (2023)

Diketahui nilai *R square* sebesar 0,551 maka bisa disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 55,1%. Sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.12

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	30,598	6,662	
	Kualitas Pelayanan	-,118	,083	-,144
	Kepuasan Nasabah	,229	,125	,184

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dirumuskan dengan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 30,598 - 0,118 (KP) + 0,229 (LN) + e$$

- Nilai konstan (a) loyalitas nasabah (Y) sebesar 30,598 yang menyatakan jika variabel X1,X2 sama dengan nol yaitu kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, maka loyalitas nasabah adalah 30,598.
- Koefisien X1 sebesar -0,118 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X1 sebesar 1% maka loyalitas nasabah meningkat sebesar -0,118 atau sebaliknya jika setiap terjadi penurunan variabel X1 sebesar 1% maka loyalitas nasabah menurun sebesar -0,118.
- Koefisien X2 sebesar 0,229 yang berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel sebesar 1% maka loyalitas nasabah meningkat sebesar 0,229, atau sebaliknya jika setiap terjadi

penurunan variabel X2 sebesar 1% maka loyalitas nasabah menurun sebesar 0,229.

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).

e. Uji Hipotesis

1) Uji T

Tabel 4.13
Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,598	6,662		4,593	,000
	Kualitas Pelayanan	-,118	,083	-,144	-1,425	,157
	Kepuasan Nasabah	,229	,125	,184	1,830	,070

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data diolah (2023)

- a) Dikethui nilai Sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,157 > 0,1 dan nilai t hitung -1,425 < 1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho₁ diterima dan Ha₁ ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 Terhadap Y.
- b) Diketahui nilai Sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,070 < 0,1 dan nilai t hitung 1,830 > t tabel 1,661 maka Ho₂ ditolak dan Ha₂ diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh X2 Terhadap Y.

2) Uji F

Tabel 4.14
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133,971	2	66,985	3,092	,050 ^b
	Residual	2036,215	94	21,662		
	Total	2170,186	96			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil output di atas diketahui nilai Sig unyuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,05 < 0,1$ dan nilai f hitung dan nilai f hitung $3,092 >$ dari F tabel 2, 359, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

B. Pembahasan

Dari hasil pengolahan uji statistik menggunakan SPSS 25 dapat diketahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Indonesia KCP Sape. Mengenai pengaruh dari variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Indonesia Sape dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah BSI KCP. Sape

Kualitas pelayanan merupakan standar ideal yang diharapkan dan perlu di kendalikan demi memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Adapun 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen, yakni pelayanan yang diinginkan atau diharapkan konsumen (*expected*) dan dipersepsikan oleh kinerja organisasi. Buruknya kualitas pelayanan tergantung pada servis yang

merupakan implikasi baik dan kemampuan penyedia pelayanan/organisasi dalam memenuhi konsumen.⁵⁵

Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $< t$ tabel ($-1,429 < 1,661$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,157 > 0,1$. Oleh karena itu H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak bahwasannya dinyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Karena tidak menunjukkan hasil yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah maka dalam setiap peningkatan kualitas pelayanan belum memberikan hasil maksimal terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada PT. BSI KCP Sape.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ewi Anggun yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, diterima.⁵⁶ Selain itu penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafira Ulfa menyatakan adanya pengaruh positif serta signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.⁵⁷

Nasabah yang merasakan pelayanan dalam bank belum tentu akan memutuskan menjadi nasabah yang loyal di lembaga tersebut, seperti kasus yang terdapat di PT BSI KCP Sape, setelah dilakukan penelitian di lapangan mengenai kualitas pelayanan, maka ditarik kesimpulan bahwa pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan di bank Syariah Indonesia KCP Sape tersebut masih kurang, walaupun masyarakat sudah merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak

⁵⁵ Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Malang:Media Nusa Creative,2019), hlm. 25

⁵⁶ Ewi Anggun Syahfitri denan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018).

⁵⁷ Syafira Ulfa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Ban Syariah Mandiri Cabang Petisah)”, (Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan, 2018).

Bank Syariah Indonesia KCP Sape itu tidak menutup kemungkinan bahwa mereka akan menjadi nasabah yang loyal karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat juga akan menjadi penentu bagi nasabah akan loyal pada bank Syariah Indonesia KCP Sape tersebut. Maka kesimpulan yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa banyak masyarakat yang tidak loyal menjadi nasabah karena mereka merasa pelayanan masih kurang dan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah BSI KCP. Sape

Kepuasan nasabah merupakan seberapa jauh anggapan kinerja suatu produk yang sesuai dengan harapan seorang pembeli. Salah satu perihal yang dibutuhkan dalam menggapai loyalitas nasabah merupakan kepuasan. Kepuasan nasabah cuma bisa tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan juga bisa mempengaruhi kepuasan nasabah, semakin baik fitur-fitur ataupun sarana yang ditawarkan pada produk tersebut, sehingga nasabah dengan sendirinya merasa puas. Nasabah yang sudah merasa puas terhadap pelayanan penyedia jasa perbankan cenderung hendak menyampaikan rasa puasnya kepada orang lain serta secara tidak langsung perihal itu bisa mempengaruhi orang lain supaya memakai jasa dari bank tersebut.⁵⁸

Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah kredit pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,830 > 1,661$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,070 < 0,1$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima bahwasannya dinyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Tri Asfmawati yang menyatakan bahwa kepuasan

⁵⁸ Evi Okatviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya", *Journal of Business and Banking*, Vol. 2, No.2 (2012)

nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Surabaya.⁵⁹ Selain itu penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linriavita Asan.,dkk menyatakan tidak memiliki pengaruh positif atau signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.⁶⁰

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pensiun Berkah BSI KCP. Sape

Loyalitas nasabah merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan. Tingginya loyalitas nasabah dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah bank dalam menjalankan perusahaan guna mencapai tujuan. Pelanggan atau nasabah yang loyal akan selalu melakukan transaksi ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama.⁶¹

Berdasarkan hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape. Hal ini dibuktikan dengan t hitung $>$ t tabel ($3,092 > 2,359$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,05 < 0,1$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima bahwasannya dinyatakan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Teguh Meiyanto yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasana nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Surakarta.⁶²

⁵⁹Siti Tri Asfmawati, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Komitmen Nasabah Produk Tabungan BNI di Surabaya", dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/> di akses pada 15 Mei 2023, Pukul 17.36.

⁶⁰ Linriavita Asan.,dkk. "Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI di Kota Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No.3 (2022).

⁶¹ Dedy Ansari Harahap, dkk. "Kajian Kualitas jPelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 26, No. 1 (2019).

⁶² Teguh Meiyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)", (Skripsi , Universitas Surakarta, 2012).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan olah data dengan bantuan program SPSS 25, hasil dari penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun berkah pada BSI KCP Sape dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis Uji T diketahui nilai Sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,157 > 0,1$ dan nilai t hitung $-1,429 < 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 Terhadap Y.
2. Berdasarkan hasil analisis Uji T diketahui nilai Sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,70 < 0,1$ dan nilai t hitung $1,830 > t$ tabel $1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima maka terdapat pengaruh X2 Terhadap Y.
3. Berdasarkan hasil Uji F diperoleh $3,092 > 2,359$, maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi lembaga sebaiknya manajemen BSI KCP Sape harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya, sehingga tingkat loyalitas nasabah semakin meningkat.
2. Bagi peneliti yang akan meneliti permasalahan yang sama sebaiknya mengembangkan model variabel independen tidak hanya pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
3. Bagi akademisi penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi, dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada suatu Bank. Juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/ Jurnal

Ana Rochmaniah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung*”, (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2014).

Aris Irnandha, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Keputusan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta).

Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91

Atep Adya Barata, “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2003.

Binti Mas Pelin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2*”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2004.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

- Dedy Ansari Harahap, dkk. “Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 26, No. 1 (2019).
- Duwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- Dwi Priyatno, *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media, 2016.
- Evi Okatviani Satriyanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”, *Journal of Business and Banking*, Vol. 2, No.2 (2012).
- Ewi Anggun Syahfitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2018).
- Fetria Eka Yudiana, “Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 10, No. 1 (2016).
- Gemy Nastity Handayani, *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien*, Malang: Media Nusa Creative, 2020.
- Gulo, W, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.
- Hardani, dkk, *Metode Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartono, *SPSS 16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

- Henny Mahmudah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*”, Vol. 9 No. 2 (2019).
- Isra Hayati, “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1. Nomor.2. (2019)
- Izzatul Jannah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah pada PT Bank Aceh KPO Banda Aceh”.Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2020.
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. cet. III*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Julian Aryandi,dkk. “pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada cafe warteg bengkulu (2020)”, *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, Vol.1, No.1 (2020).
- Khamdan Rifa’i, *membangun loyalitas pelanggan*, Yogyakarta; Hikam Pustaka, 2019.
- Linriavita Asan.,dkk. “Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BRI di Kota Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No.3 (2022).
- Muhammad Fidaus, *Ekonometrika suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung: Alfabet, 2010).
- Nasfi, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Journal of Economic Studies*, Vol. 4, No.1 (2020).

- Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Jawa Timur: Duta Media, 2020.
- Nining Wahyuningsih, " Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat" *Al-Amwal*, Vol. 10, No.2 (2018).
- Noval Pratama Hananta, "Analisis Sistem Pemberian Kredit Pensiun Pada PT Bank Cimb Niaga Bhaktiku Kantor Cabang Tulungagung" , Vol. 2, no. 1 (2015).
- Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan" *Journal Of Management and Business*, Vol. 2, No. 1 (2019).
- Rambat Lupiyadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006).
- Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, Malang:Media Nusa Creative, 2019.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sonny Koeswara, *Pemasaran Industri (Industrial Marketing)*, Jakarta: Djambatan, 1995.
- Sony Faisal Rinaldi, Bagya Mujianto, *Metodelogi Penelitian dan Statistik*, TLM, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, CV, 2017.

Suherly, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bni Syariah Cabang Cirebon”. Skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2013.

Supardi, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, Jakarta : Change Publication 2013.

Suprpto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Erlangga, 2018.

Syafira Ulfa, dengan judul penelitian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Ban Syariah Mandiri Cabang Petisah)”. Skripsi, Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan, 2018.

Teguh Meiyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)”, (Skripsi , Universitas Surakarta, 2012).

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2012).

Usi Usmara, *pemikiran kreatif pemasaran*, Yogyakarta: Amara books, 2008.

Yunus Alaan, “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 15, No.2 (2016).

Website

BSI, “BSI Pensiun Berkah-Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia”, dalam <https://www.bankbsi.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.10.

BSI, "Tentang Kami - Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia", dalam <https://www.bankbsi.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.36.

Siti Tri Asfmawati,"Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Komitmen Nasabah Produk Tabungan BNI di Surabaya", dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/> di akses pada 15 Mei 2023, Pukul 17.36.

Lp2m, "pengertian desain penelitian, karakteristik dan jenisnya", dalam <https://lp2m.uma.ac.id> di akses pada jam 15.11 tanggal 31 Mei 202.

OJK, "Prinsip dan konsep dasar perbankan syariah", dalam <https://www.ojk.co.id> di akses pada 07 Januari 2023, Pukul 17.32.

Yahyudin Darmalaksana, "Filsafat dan Politik hukum Islam Perbankan Syariah", dalam <http://digilib.uinsgd.ac.id> di akses pada 07 Desember 2022, pukul 21.10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

Nama :

Jenis Kelamin :

Tes kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pensiun pada PT. BSI KCP Sape..

Petunjuk pengisian

Bacalah, cermati, dan pahami setiap butir pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan seksama. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan saudara pada kolom di samping pernyataan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Bukti Visik (<i>tangible</i>)						
1	Bank Syariah Indonesi KCP Sape memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan luas.					
2	Bank Syariah Indonesi KCP Sape memiliki peralatan dan perlengkapan pendukung yang memadai.					

3	Bank Syariah Indonesi KCP Sape menyediakan tempat parkir yang luas dan aman.					
Keandalan (<i>reliability</i>)						
4	Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesi KCP Sape cepat.					
5	Prosedur pengurusan transaksi di Bank Syariah Indonesi KCP Sape cepat.					
6	Segala bentuk transaksi di Bank Syariah Indonesi KCP Sape dilakukan dengan penuh dedikasi tinggi.					
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)						
7	Pegawai Bank Syariah Indonesi KCP Sape tanggap atas keluhan nasabah.					
8	Bank Syariah Indonesi KCP Sape mempunyai ketepatan dalam menyelesaikan masalah dengan nasabah.					
9	Dalam menyelesaikan setiap keluhan, Bank Syariah Indonesi KCP Sape melakukan dengan cepat dan tanpa ditunda.					
Jaminan (<i>assurance</i>)						
10	Pegawai Bank Syariah Indonesi KCP Sape memiliki pengetahuan tentang administrasi perbankan.					
11	Pegawai Bank Syariah Indonesi KCP Sape selalu bersikap sopan dan sabar kepada nasabah.					

12	Nasabah merasa aman dan nyaman pada saat melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sape.					
Empati (<i>empathy</i>)						
13	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Sape memberikan perhatian secara personal kepada nasabah.					
14	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Sape memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
15	Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Sape memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan nasabah.					

KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas produk						
1	Saya merasa puas dengan produk dana pensiun yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Sape.					
Harga						
2	Penetapan harga jual beli produk pada Bank BSI KCP Sape yang relative terjangkau.					
Kualitas pelayanan						
3	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Sape					

	dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
4	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					
5	Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh <i>customer service</i> Bank Syariah Indonesi KCP Sape sangat baik dan jelas.					
6	Nasabah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesi KCP Sape					
Faktor emosional						
7	Karyawan Bank Syariah Indonesi KCP Sape selalu dapat memberikan solusi.					
Biaya						
8	Saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi kredit pensiun Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					
Kemudahan						
9	Antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Sape					
10	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					

LOYALITAS NASABAH

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Melakukan pembelian secara teratur						
1	Saya akan terus menjadi nasabah dan menggunakan pelayanan perbankan					
Membeli di luar lini produk/jasa						
2	Saya tidak hanya menggunakan satu jenis produk/jasa saja dari sebuah perusahaan, melainkan juga membeli produk /jasa tambahan yang disediakan oleh bank tersebut.					
Merekomendasikan produk lain						
3	Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesi KCP Sape selain produk yang saat ini saya pilih.					
4	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					
5	Saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					
Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis pesaing						
6	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia KCP Sape sehingga tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari					

	bank lain.					
7	Saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain.					
8	Saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesi KCP Sape adalah pilihan terbaik.					
9	Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan Bank Syariah Indonesi KCP Sape.					

Lampiran 2: Jawaban responden

No	KUALITAS PELAYANAN														
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3
9	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4
10	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4
12	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
15	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
17	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4

19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5
21	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3
22	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4
27	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
31	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
34	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
36	3	5	5	2	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	4
37	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
40	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5
41	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5
46	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4
47	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
49	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
50	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4

54	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
55	3	3	3	5	5	2	2	3	5	5	2	3	3	3	2
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5
60	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	5
64	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4
65	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
66	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
68	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
69	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
72	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3
73	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3
74	5	5	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
75	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2
76	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
77	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4
78	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
83	3	3	5	5	2	2	3	5	3	4	3	3	3	4	2
84	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3
85	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
86	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
87	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3

89	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3
91	3	3	5	5	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4
95	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
96	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
97	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3

No	KEPUASAN NASABAH									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3
8	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
11	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
12	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
17	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3
18	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5

22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3
24	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
31	3	3	5	4	5	5	4	4	3	3
32	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
42	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
45	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
46	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
49	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
51	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3
52	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
53	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
54	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
61	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
66	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
68	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
69	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
74	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3
75	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
76	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
78	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
81	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
83	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
86	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
88	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5
90	3	4	3							
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

92	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
93	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3
96	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	LOYALITAS NASABAH								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	5	5	4	3	4	4	3	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	4	3
8	4	4	3	4	3	4	4	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	5	4	5	4	4	4	4	2
13	3	3	4	5	3	3	4	2	4
14	5	3	1	4	5	3	4	3	3
15	5	3	1	3	3	3	1	3	3
16	1	1	2	1	1	1	2	2	4
17	5	5	4	5	4	5	4	5	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	4	4	4	4
22	5	5	4	3	4	4	3	4	3
23	4	4	4	4	5	5	4	4	3

24	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	3	4	4	3	3	4
27	4	5	4	3	3	5	5	5	3
28	3	4	5	5	4	3	1	2	4
29	3	4	2	1	3	5	4	4	4
30	3	3	3	2	2	5	3	4	3
31	4	4	3	4	4	4	5	5	5
32	4	4	4	4	5	4	4	5	4
33	4	4	4	4	3	4	3	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	4	4	4	4	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4	4	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5
43	3	3	4	2	3	3	3	4	4
44	5	3	4	3	3	4	3	3	4
45	3	3	1	3	3	4	4	3	3
46	1	1	2	2	1	1	2	2	1
47	4	5	4	5	5	5	4	5	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4
50	3	4	4	4	4	5	4	4	5
51	5	4	4	4	5	4	4	5	5
52	4	4	3	4	4	4	4	4	5
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	4	4	3	5	4
57	3	5	5	5	3	4	3	4	4
58	4	3	1	2	3	2	4	3	2

59	3	5	4	4	2	3	2	5	2
60	2	5	3	4	3	4	5	2	1
61	4	4	4	4	2	4	3	4	2
62	3	3	4	3	4	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	4	3	4	3
64	3	3	3	4	3	4	2	2	3
65	4	4	3	3	4	4	4	3	4
66	3	3	4	4	2	4	3	3	2
67	4	3	3	3	4	3	3	4	4
68	4	4	2	3	3	3	5	3	3
69	3	3	4	4	2	4	3	3	2
70	3	3	3	3	4	3	4	4	4
71	4	4	3	3	3	4	3	3	3
72	3	3	4	4	3	2	3	3	3
73	3	3	3	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	2	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	4	3	3	3	4
76	3	3	3	4	2	4	3	4	2
77	4	4	4	3	4	3	3	3	4
78	3	3	4	3	4	4	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	4	4	3
80	4	4	4	4	3	2	2	3	3
81	4	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	4	3	3	3	4	4	3
83	4	4	3	4	2	4	3	3	2
84	4	3	3	3	4	3	4	3	4
85	4	4	4	3	3	4	2	2	3
86	3	3	3	4	3	4	3	3	3
87	3	3	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	3	2	3	3	2	2	3
89	4	3	3	3	4	3	4	3	4
90	3	3	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	3	3	3	3	5	3	3
92	4	3	4	4	3	3	4	3	3
93	3	3	4	3	3	3	4	4	3

94	4	4	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	2	4	2	4	3	4
96	4	4	4	4	3	4	3	3	3
97	3	3	4	4	4	4	3	3	4

Lampiran 3: Uji validitas variabel X1, X2 dan Y

Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1P1	49,07	28,672	,523	,812
X1P2	49,16	30,098	,326	,824
X1P3	49,04	27,832	,562	,808
X1P4	49,04	29,727	,361	,822
X1P5	49,06	28,913	,490	,814
X1P6	49,16	29,014	,458	,816
X1P7	49,10	29,823	,413	,819
X1P8	49,08	29,097	,477	,815
X1P9	48,97	28,718	,486	,814
X1P10	48,92	29,160	,424	,818
X1P11	49,07	29,859	,395	,820
X1P12	49,14	29,333	,537	,812
X1P13	49,16	30,098	,418	,819
X1P14	48,92	29,347	,483	,814
X1P15	49,02	30,125	,338	,823

Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2P1	32,02	11,354	,629	,718
X2P2	32,12	11,526	,496	,735
X2P3	32,07	10,943	,593	,720
X2P4	32,07	12,380	,357	,755
X2P5	31,96	12,102	,386	,752
X2P6	32,28	11,953	,447	,743
X2P7	32,26	13,193	,245	,767
X2P8	31,94	13,246	,225	,770

X2P9	31,71	12,728	,440	,746
X2P10	31,48	11,961	,470	,740

Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1P1	28,77	18,511	,522	,817
Y1P2	28,79	17,520	,681	,799
Y1P3	28,95	18,362	,492	,820
Y1P4	28,97	18,072	,535	,815
Y1P5	29,00	17,500	,649	,802
Y1P6	28,86	18,125	,603	,808
Y1P7	28,96	19,019	,421	,828
Y1P8	28,90	17,989	,604	,808
Y1P9	29,01	19,031	,373	,835

Lampiran 4: Reliabilitas variabel X1, X2 dan Y

Kualitas Pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,827	15

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,765	10

Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	9

Lampiran 5: Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.60549369
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.064
	Negative	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		.956
Asymp. Sig. (2-tailed)		.320
a. Test distribution is Normal.		

Lampiran 5: Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30,598	6,662		4,593	,000		
	X1T	-,118	,083	-,144	-1,425	,157	,982	1,018
	X2T	,229	,125	,184	1,830	,070	,982	1,018
a. Dependent Variable: Y1T								

Lampiran 6: Uji heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,059	3,990		,767	,445
	Kualitas pelayanan	,035	,050	,072	,698	,487
	Kepuasan nasabah	-,034	,075	-,048	-,459	,647
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Lampiran 7: Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.532	1.895
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Lampiran 8: Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,598	6,662		4,593	,000
	Kualitas Pelayanan	-,118	,083	-,144	-1,425	,157
	Kepuasan Nasabah	,229	,125	,184	1,830	,070
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						

Lampiran 9: Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133,971	2	66,985	3,092	,050 ^b
	Residual	2036,215	94	21,662		
	Total	2170,186	96			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan						

Lampiran 10: Dokumentasi





Perpustakaan UIN Mataram

Surat izin penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0379) 821299-823809 Fax. (0379) 825317 Jempong Mataram
website : <http://feki.uinmataram.ac.id>, email : feki@uinmataram.ac.id

Nomor : 1764 /Un.12/FEB/IPP.00.9/11/2022

Lamp : 1 (satu) Gabung

Hal : Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
BSI KCP Sape Jl. Lintas Pelabuhan Sape

Di
Tempat

Assalamu'alaikum wr wb.

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sri Rahmawati
NIM : 190501219
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KREDIT PENSUN PADA BSI KCP. SAPE

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswa yang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Data hasil observasi tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Mataram, 17 November 2022

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan



Dr. Ghufron Badriati, M.E.I

Surat persetujuan pelaksanaan izin penelitian


BSI Bank Syariah Indonesia
PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Saep
Jl. Letjen Pol. Djuanda No. 100
Kawasan Sate Kaliganda Bina
NIB
T : +6214 - 3404 - 79079
E :
www.bsi.co.id

No.03/ *ff* -3/8304

Kepada:
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Mataram
Di Mataram

Perihal: **Persetujuan Pelaksanaan Izin Penelitian**

Assalamu'alaikum Wv. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam selalu dalam keadaan sehat wafiat serta mendapat taufik dan hidayah dari Allah SWT.

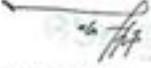
Sehubungan dengan surat No. 304/UN.12/FEBI/PP.00.9/03/2023 perihal Permohonan Izin Observasi Penelitian, bersama ini kami sampaikan persetujuan atas permohonan izin penelitian mahasiswa dibawah ini :

Nama : Sri Rahyuniwati
NIM : 190501219
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Perseorangan pada PT Bank BSI KCP Saep

Demikian kami sampaikan, atas persetujuan dari Bapak kami mengucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wv. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
BRANCH OFFICE SAEP


Khaeruliah Usman
Pd. Branch Manager


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Sertifikat plagiasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Sertifikat bebas pinjam



Perpustakaan UIN Mataram

Surat konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0378) 421299-423809 Fax. (0378) 425337 Jempong Mataram
 website : http://febi.uinmataram.ac.id, email : febi@uinmataram.ac.id

KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sri Rahmawati
 NIM : 190501219
 Pembimbing I : Din Hary Fitriadi, M.Ag
 Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pensiun Pada PT. BSI KCP Sape

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
20/16/23	Kemungkinan berpikir untuk variabel Independent terhadap variabel Dependen	af
	- Mengingat proses peminjaman harus & program	af
	- Faktor : yang mempengaruhi loyalitas (March → hrs & Independen) → dgn bank → h 16	af
	Skor 3 pada 20 = 1,36 (pk)	af
	- level keraguan → ada yang harus diantisipasi	af
	- x judul ?? pelayanan & kepuasan (trackto)	af
26/2/	kec	af

Mengetahui,
 Dekan,

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag
 NIP. 197111102002121001

Mataram,
 Pembimbing I

Din Hary Fitriadi, M.Ag
 NIP. 197111182005011002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0378) 421298-423889 Fax. (0378) 425337 Jemberang Mataram
website : <http://feb.uinmataram.ac.id>, email : feb@uinmataram.ac.id

KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sri Rahmawati
NIM : 190501219
Pembimbing II : Imronjana S., MSEI
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pensiun Pada PT. BSI KCP Sape

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
20 Mei 2023	- abstrak mulesud 3 halaman - abstrak bunak 2 hrg. dan bhs Inggris. - perbaiki cetakan hal 42-46 → perbaiki typo → Cek kembali uji normalitas → cek kembali uji diagnostiknya	
23 Mei 2023	→ Uji 2 dianggota untuk kelu 100% hgn Kr. with hignder → analisis kuantitatif konsep j-dk rd perbaiki. hanya perbaikan saja dgn pemeriksaan akhirannya. → tambah lampiran Btk & P&S.	
15 Juni 2023	All	

Mengetahui,
Dekan,

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.
NIP. 197111102002121001

Mataram,
Pembimbing II

Imronjana S., MSEI
NIP. 199004282019031005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Sri Rahmawati
Tempat, tanggal lahir : Sumi, 03 November 2001
Alamat rumah : Desa lambu kec. Lambu, kab. Bima NTB
Nama ayah : Syafrudin
Nama ibu : St. Sarah

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI : SDN SUMI 1
2. SMP/MTS : SMP N 1 LAMBU
3. SMA/SMK : SMA N 1 LAMBU

C. Pengalaman organisasi

1. Ikatan Mahasiswa Bima-Dompu (IMBD) UIN Mataram
2. Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM)
3. Kerukunan Mahasiswa Lambu Mataram (KAMIL)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram