

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dari masyarakat kepada masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran pembiayaan lainnya kepada masyarakat atas adanya bank-bank berusaha semaksimal mungkin melakukan dana tarik (intensif) ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah-hadiah yang menarik. Berbagai langkah dilakukan bank dengan tujuan menghimpun dana masyarakat, yang salah satu caranya adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah.¹

Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip *Wadi'ah* (titipan) dan *Mudharabah* (bagi-hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa.

Kegiatan operasionalnya Bank Muamalat memiliki banyak pembiayaan dan produk untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, salah satu produk

¹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insan Press, 2001), Cet ke-1, hlm. 129.

dari bank Muamalat adalah tabungan iB Muamalat haji dan Umrah. Tabungan iB Muamalat haji dan umrah yaitu tabungan haji dan umrah yang dijalankan menurut prinsip syariah dan tentu bebas dari hukum riba sehingga memberikan ketenangan batin bagi para nasabah. Tabungan iB Muamalat haji dan umrah memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji.

Haji merupakan kewajiban yang mesti dipenuhi oleh umat Islam yang mampu, baik dari segi finansial, maupun fisik. Haji merupakan ibadah yang memerlukan pengorbanan keduanya. Haji termasuk rukun Islam yang kelima, yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu menjalankannya. Mengingkari kewajiban haji, sama dengan mengingkari kewajiban lainnya, walaupun dia tidak mampu melaksanakannya bukan berarti haji menjadi tidak wajib. Karena haji kewajiban yang mesti dipenuhi oleh manusia yang beriman dalam rangka memenuhi panggilan Allah SWT.

Untuk menunjang pelaksanaan pemberangkatan dari tanah air dan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Arab Saudi, pemerintah bahkan telah membuat berbagai macam kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pengurusan jamaah di daerah-daerah. Undang-Undang No.13/2008 bahkan mengatur secara tegas manajemen pelayanan dan administrasi pelaksanaan ibadah haji di tanah air.

Sebagaimana firman Allah SWT arti dalam QS. Ali Imran/3: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ص وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

“Di situ ada tanda-tanda keterangan yang nyata (yang menunjukkan kemuliaannya; diantaranya ialah) Makam Nabi Ibrahim. Dan siapa yang masuk kedalamnya aman dan tenteramlah dia. Dan Allah mewajibkan manusia mengerjakan ibadah Haji dengan mengunjungi Baitullah yaitu sesiapa yang mampu sampai kepadanya. Dan sesiapa yang kufur (ingkar akan kewajiban ibadah Haji itu), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak berhajatkan sesuatu pun) dari sekalian makhluk”.²

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.³ Nasabah sangatlah berpengaruh terhadap kelangsungan suatu bank syariah, terutama nasabah yang memiliki kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Oleh karena itu bank syariah harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar kembali yang nantinya disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan bank syariah.

Membangun loyalitas nasabah itu sangatlah tidak mudah, tetapi walaupun demikian pihak bank sendiri harus mampu menciptakan sebuah loyalitas terhadap nasabahnya, karena apabila seseorang nasabah itu loyal terhadap produk apa saja yang di tawarkan oleh bank Muamalat khususnya produk tabungan iB muamalat haji dan umrah, maka sangatlah menguntungkan bagi bank tersebut.

Nasabah yang loyal merupakan aset yang paling penting dan berharga bagi perusahaan.⁴ Tanpa ada *track record* hubungan yang kuat dan pembelian yang berulang antara perusahaan dan konsumen, sudah bisa dipastikan hubungan

²Departemen Agama R I, *AlQuran dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), hlm. 49.

³Saladin Djaslim, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank* (Jakarta: CV Rajawali, 1994), hlm.78.

⁴Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: ALFABETA, cv), hlm. 215.

tersebut sifatnya hubungan jangka pendek dan sudah bisa dipastikan bahwa konsumen tersebut bukan konsumen loyal. Loyalitas mengarah pada pembelian yang berulang, perekomendasian, dan proporsi pembelanjaan yang meningkat.

Sebagian Proses pengambilan keputusan, perilaku konsumen/nasabah untuk menjadi nasabah sangat di pengaruhi oleh faktor intern, seperti sikap, persepsi, motivasi, dan faktor ekstern, seperti pengaruh kelompok referensi, pendidikan, kondisi sosial dan keluarga. Disamping itu dari pihak bank ada beberapa akibat maupun faktor yang dapat mempengaruhi sikap maupun perilaku nasabah di suatu lembaga keuangan khususnya di Bank Muamalat. Seperti lokasi Bank Muamalat di kawasan strategis, segala sarana dan prasarana yang eksklusif yang memberikan kenyamanan, pelayanan cepat dan ramah, keamanan berinvestasi serta keuntungan yang akan di berikan. Diduga pelayanan berhubungan positif dengan loyalitas nasabah. Dengan mengetahui alasannya nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah di bank tersebut, pihak bank itu sendiri akan mendapat gambaran mengenai siapa nasabahnya, untuk keperluan apa maupun siapa mereka.

Masyarakat sebagai konsumen yang dituju oleh industri lembaga keuangan syariah memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih produk bank yang akan di gunakannya, hal tersebut dapat di lihat dari faktor tingkat manfaat yang akan di tawarkan oleh bank Muamalat kepada masyarakat dalam produk tabungan iB muamalat haji dan umrah di bandingkan dengan manfaat yang di tawarkan oleh lembaga keuangan lainnya seperti pelayanan dan juga tingkat

kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal kemudahan melakukan transaksi pembiayaan di perbankan syariah. Faktor- faktor tersebut menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih produk tabungan haji pada lembaga keuangan khususnya, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan lembaga keuangan yang di jadikan sebagai pilihan yang dipercayai. Dimana antara kepuasan dengan loyalitas itu terdapat hubungan yang positif. Oleh karena itu loyalitas pelanggan atau nasabah terhadap suatu produk merupakan salah satu aset dari aset produk, yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus di hadapi serta membangun waktu yang sangat lama.⁵

Loyalitas nasabah secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Produk yang dipilih biasanya sudah dikenal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan promosi menarik yang ditawarkan suatu produk bisa menjadi salah satu faktor yang membuat nasabah tertarik terhadap produk tersebut.

Fenomena daftar tunggu (*waiting list*) haji di Indonesia yang terjadi saat ini yang mencapai 14 tahun lebih banyak menyadarkan umat muslim yang kemudian merencanakan ibadah haji sejak dini yaitu dengan cara membuka rekening tabungan haji. Karena banyaknya bank yang melihat peluang itu kemudian berlomba-lomba membuat produk yang sama yang disertai dengan

⁵Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta:Media presindo, 2008), hlm.79.

keunggulan oleh setiap produk yang dibuat oleh setiap bank, salah satunya bank Muamalat yang membuat produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

Bank Muamalat adalah bank syariah umum pertama yang ada di Indonesia. Persentase haji dan umrah dari tahun ke tahun di Bank Muamalat semakin naik dari target dari 150 porsi haji menjadi 300 porsi haji per-tahun yang berada di bank muamalat kantor cabang, dan semenjak ada mobil branch jumlah nasabah yang membuka rekening semakin meningkat tiga kali lipat dan target untuk porsi haji yang dicapai juga semakin banyak yaitu 60 porsi perbulan dengan jumlah 720 porsi selama setahun.

Produk tabungan iB muamalat haji dan umrah berjalan sudah 25 tahun berjalan, hanya dengan menabung sampai memiliki jumlah 25 juta, maka sudah terinfo, namanya sudah terdaftar di Kementerian Agama dan nasabah cukup hanya datang ke bank untuk membawa dokumen lengkap, baru di daftarkan ke Siskohat. Dan sampai ini memiliki jumlah rekening sebanyak \pm 4.700 rekening.⁶

Berdasarkan latar belakang diatas saya tertarik untuk mengambil judul penelitian *“Pengaruh Pelayanan, Mutu dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabunngan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin”*.

⁶Wawancara langsung : R. Jarot Teja Purnomo, SRM Bank Muamalat cabang Banjarmasin wawancara pribadi, Rabu 10 Januari 2018. Pukul 16:34.

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah serta memudahkan dalam penelitian, maka penulis menyusun kerangka pemikiran permasalahan ke dalam suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan, mutu dan promosi secara parsial terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan, mutu dan promosi secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Dengan berpedoman pada permasalahan tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, mutu dan promosi secara parsial terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh pelayanan, mutu dan promosi secara simultan terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain yakni:

1. Bahan informasi ilmiah dan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan penulis sendiri maupun para pembaca mengenai pengaruh pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Kontribusi ilmu pengetahuan dalam memperkaya khazanah dan literatur pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Sarana bagi lembaga perbankan syariah untuk terus lebih memperbaiki sistem operasional yang sesuai dengan peraturan dan menuju sistem kesyariahan yang lebih sempurna.
4. Sebagai informasi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin terjadi dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan istilah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁷ Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 3, cet. 3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 849.

2. Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjual beli barang dan jasa.⁸
3. Mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.⁹
4. Promosi adalah usaha yang dilakukan pasar untuk mempengaruhi pihak lain agar berpartisipasi dalam kegiatan pertukaran.¹⁰
5. loyalitas konsumen/nasabah ialah seperangkat perilaku yang mampu memproduksi pendapatan, pembelian, pembelian ulang, dan pembelian terhadap produk-produk lain dan merekomendasikannya kepada orang lain.¹¹
6. Produk adalah segala sesuatu yang memiliki nilai di suatu pasar sasaran dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan termasuk benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide.¹² Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah produk tabungan iB muamalat haji dan umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

⁸ M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 11.

⁹ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas; Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 12.

¹⁰ Kismono, Gugup, *Pengantar Bisnis*, Edisi I, Cetakan I, BPFE, Yogyakarta, 2001, hlm. 374.

¹¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: ALFABETA, cv 2017), hlm. 217.

¹² Cravens, Davis W, *Strategic Marketing*, (Jakarta: Penerbit Erlangga), hlm. 3.

7. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah yaitu tabungan haji dan umrah yang dijalankan menurut prinsip syariah dan tentu bebas dari hukum riba sehingga memberikan ketenangan batin para nasabah.
8. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia yang berlokasi di Jl. A. Yani 5,2 Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu terdapat ada beberapa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan tentang strategi, namun substansinya berbeda dengan persoalan yang akan diangkat penulis, penelitian yang dimaksud adalah:

1. Selvia Erina (0601157386) “Loyalitas nasabah terhadap produk Takaful Dana Pendidikan (Funaldi) pada PT. Takaful Syariah Cabang Banjarmasin”.¹³ Penelitian ini membahas tentang bagaimana loyalitas nasabah terhadap produk Takaful Dana Pendidikan (Funaldi) dan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga menjadi royal atau tidak royal terhadap produk Takaful Dana Pendidikan (Funaldi). Persamaan penelitian yang dilakukann oleh Selvia Erina dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang bagaimana loyalitas nasabah, tetapi loyalitas yang penulis maksud disini adalah loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Perbedaan

¹³ Selvia Erina, “Loyalitas nasabah terhadap produk Takaful Dana Pendidikan (Funaldi) pada PT. Takaful Syariah Cabang Banjarmasin”, (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, 2010).

penelitian yang dilakukan oleh Selvia Erina dengan penulis adalah objek, subjek, dan lokasi penelitian.

2. Muhammad Fazri (1101160287) “Pengaruh Pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”.¹⁴ Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh pelayanan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fazri dengan penulis adalah sama-sama meneliti loyalitas nasabah. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fazri dengan penulis adalah Muhammad Fazri meneliti pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin sedangkan penulis meneliti tentang loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Nordahliana (0401156364) “Analisis loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Falah Tanah Bumbu”.¹⁵ Penelitian ini membahas tentang bagaimana Analisis loyalitas

¹⁴Muhammad Fazri, “Pengaruh Pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”. (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, 2015).

¹⁵Nordahliana, “Analisis loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Falah Tanah Bumbu”. (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, 2009).

nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan *Murabahah* pada BMT Al-Falah dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi nasabah menjadi loyal dan tidak loyal terhadap penggunaan produk pembiayaan murabahah pada BMT Al-Fatah. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nordahlia dengan penulis adalah sama-sama meneliti loyalitas nasabah, tetapi loyalitas yang penulis maksud disini adalah loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nordahlia dengan penulis adalah Nordahlia meneliti loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Falah Kec.Satui Kab.Tanah Bumbu, sedangkan penulis meneliti tentang loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

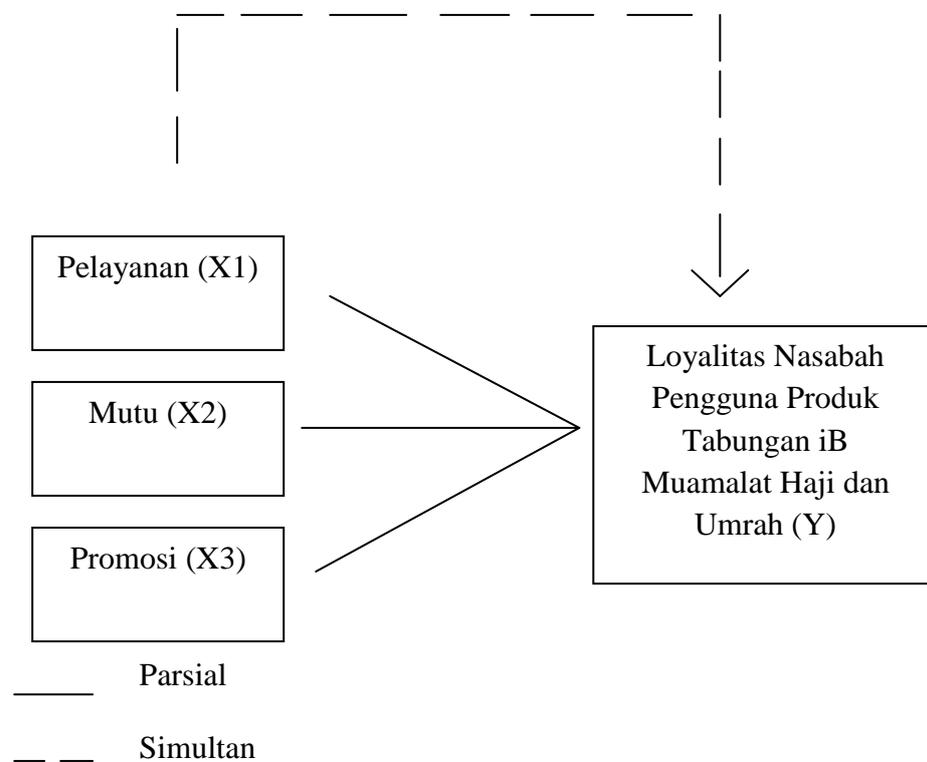
4. Efendi Aliansyah (0831159515) “Pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah Cabang Banjarmasin”.¹⁶ Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh pelayanan yang terdiri dari lima dimensi terhadap loyalitas nasabah dan dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah cabang Banjarmasin. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Efendi Aliansyah dengan penulis adalah sama- sama meneliti pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah, tetapi loyalitas yang penulis maksud disini adalah loyalitas nasabah

¹⁶Efendi Aliansyah, “Pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRISyariah Cabang Banjarmasin”. (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, 2012).

terhadap penggunaan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Efendi Aliansyah dengan penulis adalah objek, subjek, dan lokasi penelitian. Dimana Efendi Aliansyah meneliti Pengaruh pelayanan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah Cabang Banjarmasin, sedangkan penulis meneliti tentang loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah pada bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan dalam penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan:

1. Hipotesis Parsial

a. Pelayanan

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

b. Mutu

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

c. Promosi :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

2. Hipotesis Simultan

H_0 :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

H_a :Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan iB muamalat haji dan umrah.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah yang menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumuskan dalam perumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan substansi dari hasil yang diinginkan. Dalam bab ini juga dirumuskan signifikansi penelitian yang merupakan kegunaan atau manfaat dari hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain dan kerangka pemikiran dibuat untuk menggambarkan rumusan masalah yang akan diteliti. Sedangkan sistematika penulisan merupakan tata cara penulisan penelitian yang bersifat sistematis serta terstruktur secara keseluruhan.

Selanjutnya bab II menguraikan tentang landasan teori tentang pelayanan, mutu dan promosi serta loyalitas nasabah dan produk tabungan iB muamalat haji dan umrah berisi pengertian pelayanan, mutu dan promosi serta

pengertian loyalitas nasabah, karakteristik nasabah yang loyal, tipe nasabah yang loyal, tahapan dan tingkatan loyalitas, dan pembahasan tentang produk tabungan iB muamalat haji dan umrah yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan.

Untuk bab III menguraikan metode penelitian yang terdiri dari jenis, metode dan pendekatan, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian, desain pengukuran, teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada bab IV menguraikan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan dari hasil penelitian dan analisis data dari pengolahan data.

Terakhir bab V penutup, yang terdiri dari simpulan dari hasil penelitian, serta saran sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.