

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN IB HASANAH CARD
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
MAHLIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN IB HASANAH CARD
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

MAHLIA

1501160176

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JURUSAN PERBANKAN
SYARIAHBANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahlia
NIM : 1501160176
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/10 Januari 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 18 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Mahlia

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Mahlia
NIM : 1501160176
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 10 Januari 1998
Alamat : Jl. Mantuil Permai Rt 02 Rw 01

setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,

Banjarmasin, 18 Mei 2020
PembimbingII

Dra.Naimah,MH.
NIP. 19670521 1994032002

Hariyanto, SE.,MM
NIP. 19791027 200501 1004

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si.
NIP. 19790410 200501 1 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Mahlia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2020

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (92,3)



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP.19000609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Pati Matu Jahra, S. Ag., MSI. (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, SE., MM. (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyabri, SE., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Mahlia. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dra. Naimah, MH. (II) Hariyanto, SE., MM.

.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini bertolak dari permasalahan penelitian bahwa pentingnya bank syariah memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan nasabah yang akan berlanjut pada loyalitas nasabah, hal ini akan berdampak pada penjualan jasa maupun produk perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsevenenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* dalam memengaruhi loyalitas nasabah menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan variabel mana yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Karenanya untuk memperoleh data yang diperlukan penulis dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung ke nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang nasabah yang menggunakan iB Hasanah Card. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

Melalui analisis kuantitatif, hasil penelitian ini menunjukkan yang pertama: secara simultan variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari *Reliability* (X_1), *Responsevenenes* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), *Tangibles* (X_5), berpengaruh terhadap loyalitas dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,232 > 2,311$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,010 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,010 < 0,05$). Sedangkan secara parsial hanya ada satu variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card yaitu variabel bukti fisik (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dimana t_{hitung} sebesar 2,013 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan tingkat signifikansi 0,047 lebih kecil dari 0,05. Kedua; variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah variabel bukti fisik (X_5) hal ini dapat dilihat dari uji t dari nilai *Standardized Beta* tertinggi yaitu variabel bukti fisik (X_5) sebesar 0,168.

MOTTO

“selesaikan apa yang telah kamu mulai.

Jangan menyerah lalu putar arah”

KATA PERSEMBAHAN

Puja puji Agung dan syukur tiada tara kepada Tuhan Semesta Alam Allah Azza wa Jalla yang telah memberikan karunia yang melimpah dari umur, ilmu, rezeki dan banyak hal yang telah penulis rasakan dan dapatkan.

Shalawat dan salam tercurah kepada cahaya paling terang manusia terindah Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang lurus menuju ridha Allah SWT.

Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua ku, abah dan mama yang selalu mensupport, mendukung, mendo'akan, dan yang selalu mengerti keadaan ku. Disetiap kesedihan ku kalian selalu ada dan senantiasa menghiburku. Bah, ma, terimalah bukti kecil ini sebagai kado terindah untuk membalas semua pengorbanan kalian. Abah yang selalu bekerja keras, tidak mengenal siang dan malam, panas dan hujan, abah selalu bekerja tanpa mengenal lelah diusianya yang sudah tua untuk memenuhi kebutuhan keluarga termasuk biaya kuliah ku, serta mama yang selalu siap sedia merawat ku dan merangkulku disetiap kesedihanku. Terimakasih juga ku ucapkan kepada adik-adik ku Halimah dan Siti Aisyah yang selalu memberikan keceriaan dihari-hari ku yang membuat ku lebih semangat untuk mewujudkan mimpi besarku.

Rasa hormat dan terimakasih untuk guru-guru SDN Mantuil 2, SMPN 20 Banjarmasin, SMAN 4 Banjarmasin serta para dosen UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmunya kepadaku.

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing I ibu Dra. Naimah, MH dan Dosen Pembimbing II bapak Hariyanto, SE., MM yang selalu sabar menjadi orang tuaku di perguruan tinggi dan telah membimbing penulisan skripsi ku hingga menuju kelulusan.

Tak lupa terima kasih untuk seluruh teman-teman dan sahabatku lokal F dan A perbankan syariah 2015, khususnya untuk sahabatku Jahidah Rizki Ahyatina, Siti Rahmah, Rita Putri Lestari, Khairunnisa, Isna Kurniawati dan Dyta Aulia Andini yang sangat membantu memberikan semangat dan selalu menemaniku, kebaikan dan canda tawa kalian akan ku ingat sepanjang masa.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta'addin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliā'</i>
---------------	---------	--------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	ditulis	ā- <i>yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati - كريم		Ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mati - فروض		Ditulis	û - <i>furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati - بينكم		ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati - قول		ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furud</i> atau <i>Żawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad SAW. Beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Faturrahman Azhari, M.H.I. yang berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Dra. Naimah, MH., selaku dosen pembimbing I. Dan Hariyanto, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan peneliti dalam segala hal administrasi yang peneliti perlukan.
6. Pimpinan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan pegawai yang telah banyak membantu penulis melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut peneliti berdo'a semoga Allah swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 13 Maret 2020

Mahlia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kajian Pustaka.....	13
G. Kerangka Pemikiran	15
H. Hipotesis Penelitian.....	17
I. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH.....	22
A. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas.....	22

2. Pengertian Pelayanan	24
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
C. Loyalitas Nasabah	43
D. iB Hasanah Card.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Data dan Sumber Data.....	47
E. Populasi dan Sampel	48
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Desain Pengukuran.....	52
H. Instrumen Penelitian.....	53
I. Teknik Pengolahan Data.....	55
J. Teknik Analisis Data	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	63
A. Penyajian Data.....	63
B. Analisis Data	90
C. Pembahasan	112
BAB V PENUTUP	120
A. Simpulan.....	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	188

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Koesioner	50
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.4 Melayani Transaksi Nasabah dengan Cepat, Akurat dan Teliti.....	63
Tabel 4.5 Cekatan dalam Melayani Nasabah.....	64
Tabel 4.6 Pelayanan Tepat Waktu Sesuai Janji	65
Tabel 4.7 Dapat Memberikan Informasi dengan Jelas.....	66
Tabel 4.8 Pelayanan Dimulai dengan Segera Ketika Nasabah Tiba.....	67
Tabel 4.9 Memberikan Respon yang Baik terhadap Keinginan Nasabah.....	68
Tabel 4.10 Selalu Siap Membantu Nasabah	69
Tabel 4.11 Pemberian Informasi yang Mudah Dimengerti.....	70
Tabel 4.12 Memberikan Jaminan Keamanan dalam Bertransaksi	71
Tabel 4.13 Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Transaksi	72
Tabel 4.14 Bersikap Sopan dalam Melayani Nasabah.....	73
Tabel 4.15 Memberikan Pelayanan Ramah Saat Melayani Nasabah.....	74
Tabel 4.16 Melayani dengan Tidak Deskriminatif (Membedea-bedakan)	75
Tabel 4.17 Melayani dan Menghargai Setiap Nasabah.....	76
Tabel 4.18 Memberikan Perhatian terhadap Harapan Keinginan Nasabah	77
Tabel 4.19 Memberikan Solusi terhadap Masalah yang dihadapi Nasabah.....	78
Tabel 4.20 Berpenampilan Rapi, Menarik dan Beribawa	79
Tabel 4.21 Kedisiplinan dalam Melaksanakan Pelayanan	80

Tabel 4.22 Ketersediaan Ruang Tunggu yang Nyaman dan Tidak Berlebihan	81
Tabel 4.23 Selalu Siap Melayani	82
Tabel 4.24 Melakukan Transaksi Secara Teratur.....	83
Tabel 4.25 Memiliki Kepercayaan terhadap Produk.....	84
Tabel 4.26 Selalu Menggunakan Produk iB Hasanah Card.....	85
Tabel 4.27 Merekomendasikan Menggunakan iB Hasanah Card.....	86
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas.....	87
Tabel 4.29 Hasil Uji Reabilitas	89
Tabel 4.30 Hasil Uji Reabilitas Peritem.....	89
Tabel 4.31 Hasil Uji Normaitas	93
Tabel 4.32 Hasil Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4.33 Hasil Uji Reabilitas Autokorelasi	97
Tabel 4.34 Koefisien Regrasi Linier Berganda.....	99
Tabel 4.35 Hasil Uji t.....	103
Tabel 4.36 Hasil Uji f.....	105
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram	91
Gambar 4.2 Hasil Uji P Plot.....	92
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot).....	96

