

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi merupakan salah satu faktor yang berperan sangat penting dalam kehidupan umat manusia dan ekonomi juga sangat menentukan pola hidup, corak dan karakter suatu masyarakat. Perkembangan ekonomi sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu bangsa dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan yang dilakukan terus menerus dalam jangka waktu yang panjang. Seiring dengan perkembangan ekonomi yang semakin pesat tentunya membutuhkan ketersediaan dan peran serta dari sebuah lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang sangat berpengaruh dalam perkembangan ekonomi saat ini salah satunya adalah sektor perbankan. (Kasmir, 2011: hlm. 33)

Islam Mengajarakan manusia untuk bekerja dan berniaga dan menghindari kegiatan meminta-minta dalam mencari harta kekayaan. Manusia memerlukan harta kekayaan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari termasuk untuk memenuhi sebagian perintah Allah seperti infaq, zakat, pergi haji, perang dan lain sebagainya. (Sri, 2008, hlm. 66). Maka Allah menganjurkan kepada manusia untuk berusaha mencari karunia-Nya seperti firmanNya dalam Q.S At Taubah/09: 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

Artinya “*dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."*” (Kementrian Agama RI, 2012).

Ajaran Islam tentang perekonomian, akan senantiasa menarik untuk dibahas. Dalam kehidupan sehari-hari, ekonomi merupakan roda kehidupan sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan materiil manusia, baik dalam kehidupan individu, maupun sosial. Islam menuntut umatnya untuk menganut dan mengamalkan ajaran Islam secara *kaffah* (menyeluruh/komprehensif) dalam seluruh aspek kehidupan. Sebagai seorang Muslim yang taat beribadah, tentulah berbagai kegiatan bisnis atau usahanya dilandasi oleh transaksi keuangan Islam. (Rozalinda, 2015, hlm. 1)

Era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pembisnis dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

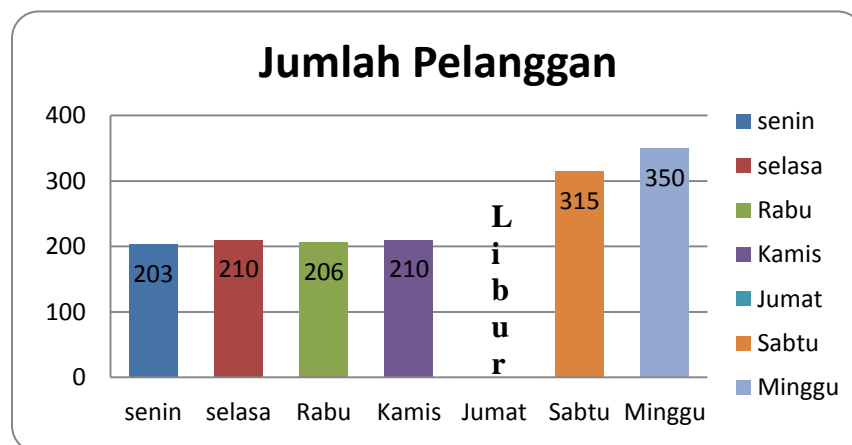
Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan sehingga membuat pelanggan loyal untuk kembali. (Della Sebrica, 2014).

Soto Bang Amat merupakan destimasi kuliner yang sangat terkenal di Kalimantan Selatan terutama di daerah Banjarmasin. Tidak hanya warga lokal saja yang menikmati kuliner ini akan tetapi luar Kalimantan Selatan hingga luar Negeri juga sangat menyukai kuliner Soto Bang Amat, karena banyak wisatawan yang berkunjung ke Banjarmasin dan Soto Banjar adalah salah satu ciri khas makanan dari Kalimantan Selatan. Salah satu warung makan yang menyediakan makanan khas Banjarmasin ini adalah Soto Bang Amat yang beralamat di Jalan Benua Anyar No. 6, Benua Anyar, Banjarmasin Timur, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur. Soto Bang Amat ini sering di kunjungi pelanggan pada setiap harinya terutama di akhir pekan, dari berbagai kalangan seperti warga banua, publik figur serta tokoh-tokoh terkenal. Tempat Soto Bang Amat strategis karena di belakang warung merupakan sungai martapura yang besar mengalir, sehingga pelanggan dapat menikmati makanan sambil melihat pemandangan alam Sungai Martapura. Bangunannya masih terlihat traditional dengan warna cat hijau dan luas jadi lebih leluasa untuk . duduk.

Diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat menjadikan pelanggan loyal terhadap suatu perusahaan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Loyalitas adalah kepatuhan; kesetiaan. (KBBI, 2002, hlm. 718). Pelanggan adalah orang yg berlangganan. (KBBI, 2002, hlm. 659). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku. Oliver (dalam Hurriyati, 2005 hlm. 129).

#### Jumlah pelanggan Soto Bang Amat (dalam satu minggu)



Sumber.Wawancara. Shaewati. Kamis 18 Juni 2020

**Gambar 1.1**

Dilihat dari gambar grafik di atas bahwa Soto Bang Amat Banjarmasin mengalami peningkatan dari hari kehari, dari hari senin ada 203 pelanggan, hari

selasa ada 210 orang pelanggan, hari rabu 205 orang pelanggan, hari kamis ada 210 orang pelanggan, hari jumat libur dan dilanjutkan hari sabtu ada 315 orang pelanggan kemudian di hari minggu nya ada 350 orang pelanggan. Walaupun pada masa pandemi Covid-19 terlebih di hari libur

Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan. Kontrak perjanjian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban-kewajiban pembayaran melalui pertukaran “nilai antara perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun antar negara. (Viethzal, 2012, hlm. 99).

Sistem pembayaran di Indonesia kini semakin berkembang seiring dengan majunya teknologi. Kemajuan teknologi dan perubahan pola kehidupan masyarakat mendorong semakin berinovasinya penyelenggaraan transaksi secara non tunai (Lintangsari et al, 2018). Instrumen pembayaran non tunai di Indonesia yang menggunakan kartu terdiri dari ATM (*Automatic Teller Machine*) yang berupa kartu debit, kartu kredit serta *prepaid card* dan *electronic fund transfer* (EFTS) atau *point of sales* (POS) (Bambang et al, 2006). Dengan adanya kemajuan tersesbut dapat memudahkan orang-orang dalam bertansaksi.

Pada saat adanya pandemi Covid-19 Soto Bang Amat Banjarmasin menggunakan sistem pembayaran tunai dan non-tunai. Sehingga pada saat pandemi pelanggan bisa menggunakan sistem pembayaran non-tunai untuk menghindari terjadinya penularan Covid-19 dan itu salah satu yang membuat pelanggan soto Bang Amat Banjarmasin tetap loyal.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009, hlm. 45). Sedangkan menurut (Haryanto, 2013, hlm. 752). Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Dengan kata lain fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah ataupun memperlancar suatu usaha atau pekerjaan.

Fasilitas yang pada Soto Bang Amat Banjarmasin semakin bertambah semenjak adanya pandemi covid-19. Yang awalnya hanya beberapa fasilitas seperti kipas angin, toilet, mushola, hiburan panting, tempat berfoto dan wastafel kini bertambah *Hand sanitizer*, pengecek suhu badan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan karena merupakan kunci menentukan keberhasilan usaha. Wyckop mengatakan (dalam Tjiptono, 2008, hlm. 59). Pelayanan bisa dikatakan berkualitas jika mampu memposisikan pelanggan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik sesuai keinginan dan harapannya. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan pemahaman mengenai lima dimensi kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2007, hlm. 43) yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emaphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam setiap bisnis kuliner. Sehingga hal ini menjadi akan tolak ukur bagi para pelanggan menjadikan Soto

Bang Amat menjadi salah satu destinasi wisata kuliner yang cukup diminati dan menjadikan para pelanggan loyalitas akan produk tersebut.

Menurut penelitian terdahulu oleh Adi Nugraha yang melakukan penelitian dirumah makan pizza podang's tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen hasil penelitian Adi Nugraha berpengaruh sangat kuat sebesar 0,694 terhadap loyalitas konsumen. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menambahkan beberapa variabel lain seperti sistem pembayaran, dan fasilitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin?
2. Apakah sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang aspek teori pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui permasalahan ini secara lebih mendalam.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dalam meningkatkan usaha sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan untuk tetap memantapkan pilihannya dengan faktor-faktor pendukung yang ada.
3. Menambah bahan kepustakaan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian.



## E. Definisi Operasional

Menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan dalam mengidentifikasi judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lanjut, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas: perencanaan makanan, pernapasan, dan peredaran darah di tubuh; telekomunikasi;. (KBBI, 2005, hlm. 1076). Pembayaran adalah proses, cara, perbuatan membayar. (KBBI, 2005, hlm. 1017). Sistem Pembayaran adalah sistem yang meliputi orang, mesin, prosedur, yang terdapat dalam suatu kegiatan pentransferan dana untuk pembayaran yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain (*payment system*). (Ahmad, 2010, hlm. 788). Jadi yang dimaksud dengan sistem pembayaran di dalam penelitian ini adalah sistem yang mencakup pengaturan, kontrak perjanjian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran yang di sediakan oleh Soto Bang Amat Banjarmasin. Pada saat pandemi Covid-19 sistem pembayarannya lebih banyak menggunakan non-tunai agar lebih terjamin keamanannya.
2. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. (KBBI, 2005, hlm. 314). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009, hlm. 45). Jadi yang di maksud dengan fasilitas dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang

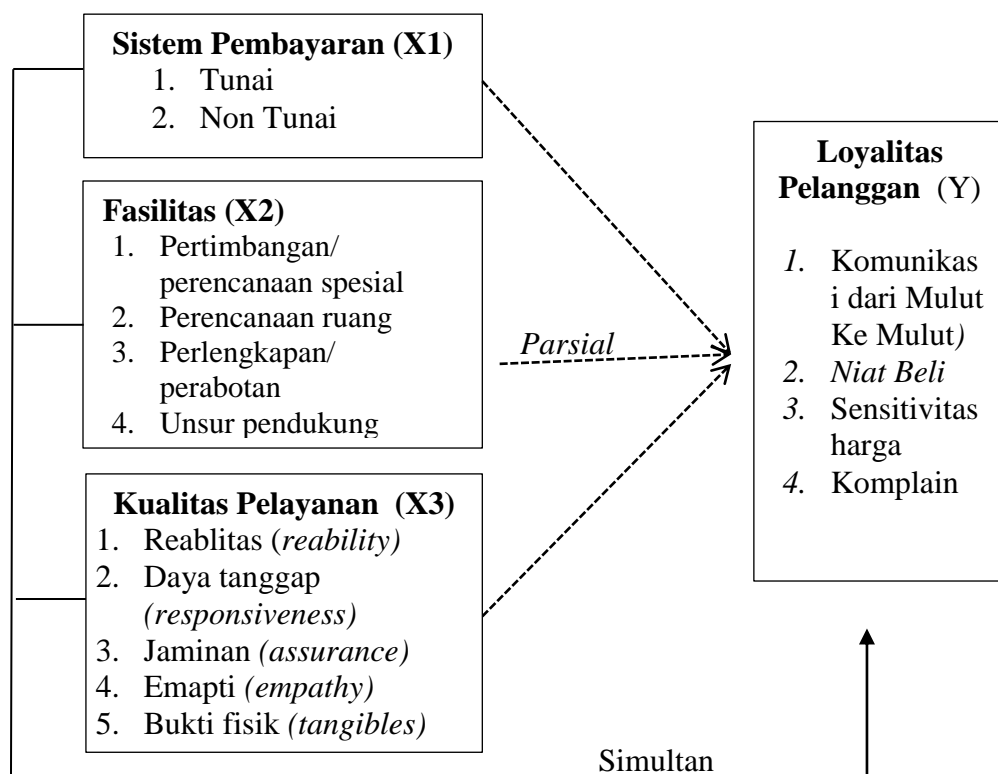
sengaja disediakan oleh Soto Bang Amat Banjarmasin untuk membuat pelanggan merasa nyaman, dengan adanya fasilitas yang lengkap semenjak pandemi Covid-19.

3. Kualitas adalah darajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, sdb); mutu: sangat dibutuhkan tenaga-tenaga terampil yg tinggi. (KBBI, 2005, hlm. 603). Layanan adalah perbuatan (cara, hal, tsb) melayani: cepat dan memuaskan. (KBBI, 2002, hlm. 674). tingkat baik buruknya sesuatu; kadar: Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut (Lovelock dalam Tjiptono 2004: 59). Jadi yang di maksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah untuk melihat tingkat keunggulan kualitas pelayanan yang ada pada Soto Bang Amat kepada pelanggan, adapun layanan yang diberikan pelanggan pada saat Covid-19 salah satunya adalah pengecekan suhu badan.
4. Loyalitas adalah kepatuhan; kesetiaan. (KBBI, 2002, hlm. 718). Pelanggan adalah orang yang berlangganan. (KBBI, 2002, hlm. 659). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku. Oliver (dalam Hurriyati, 2005 hlm. 129). Jadi yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk

tetap setia terhadap Soto Bang Amat Banjarmasin. Dengan adanya sistem pembayaran non tunai, fasilitas yang sesuai protokol kesehatan, dan pelayanan yang bagus pada saat pandemi Covid-19 membuat pelanggan tetap setia terhadap Soto Bang Amat Banjarmasin.

## F. Kerangka Pemikiran



Dalam kerangka pemikiran ini peneliti menggambarkan pengaruh secara sistematis antara variabel X dan variabel independen Y. Penelitian ini tentang pengaruh dari sistem pembayaran terhadap loyalitas pelanggan, fasilitas terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Soto Bang Amat Banjarmasin dengan melihat dari hasil observasi yang dilakukan selama satu minggu/bulan. Bentuk kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



(Sumber: data primer, diolah 2020)  
Gambar 1.2 kerangka Pemikiran

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa penulis akan melakukan penelitian tentang pengaruh sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Keterangan:

1.  = pengaruh sistem pembayaran, fasilitas, dan kualitas terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Banajarmasin secara parsial.
2.  = pengaruh sistem pembayaran, fasilitas, dan kualitas terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Banajarmasin secara simultan.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah diartikan sebagai jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh penulis sendiri sehingga akan dapat diterima atau ditolak. Dugaan penulis terhadap penelitian ini adalah adanya dampak sistem pembayaran (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara X1, X2 dan X3 terhadap Y, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka hipotesa dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara sistem pembayaran terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara sistem pembayaran, terhadap loyalitas pelanggan pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

#### Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

#### Hipotesis III

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

#### Hipotesis IV

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara sistem

pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

Ho : Terdapat pengaruh secara simultan antara sistem pembayaran, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Soto Bang Amat Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Banjarmasin.

## H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Desi Mustafiah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Prspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, Kota Semarang. Tahun 2018 )“ Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh sebesar 4.553 terhadap loyalitas pelanggan rumah makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, Kota Semarang. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 3.552. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh sebesar 3.056. Hal ini menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara pesial terhadap loyalitas pelanggan rumah makan Pecak Bandeng Sawah Luhur, Kota Semarang sebesar 27.040 atau 45,8 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diterliti oleh peneliti.

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu ini adalah dari pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik teknik *sampling insidental*. Sedangkan penulis dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin. Persamaannya adalah menggunakan menggunakan metode analisis regresi berganda dan variabelnya dijadikan bahan penelitian untuk di bahas.

2. Penelitian yang di lakukan oleh Rajmiati Shalehah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli BBM (Bahan Bakar Minyak) Eceran Melalui Pom Mini di Kelurahan Ampah Kota Pada Tahun 2018”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) berpengaruh secara parsial yang lebih berpengaruh dari lainnya adalah variabel fasilitas, dibuktikan dengan nilai Coefficients hasil uji koefisien regresi secara parsial yaitu 1,025. Uji secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian BBM eceran melalui pom mini. Dibuktikan pada nilai  $F_{hitung} 74,519 > F_{tabel} 2,47$ , sementara nilai Sig yang diperoleh  $<$  tingkat signifikansi yang telah ditetapkan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya masih dalam batas toleransi ditentukan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu ini adalah pada variabel independen yaitu pelayanan dan lokasi sedangkan penulis menggunakan variabel independen sistem pembayaran dan kualitas pelayanan, serta perbedaan pada variabel dependen peneliti

menggunakan variabel kepuasan konsumen sedangkan penulis menggunakan variabel dependen loyalitas pelanggan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode analisis regresi berganda dan variabelnya dijadikan bahan penelitian untuk di bahas.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Adi Nugraha Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Rumah Makan Pizza Podang’s Banjarmasin. Tahun 2019”. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut variabel kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat sebesar 0,694 terhadap loyalitas konsumen. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu ini adalah model analisis yang digunakan ini analisis linier sederhana. Sedangkan penulis menggunakan metode analisis linier berganda. Persamaannya adalah memiliki variabel independen yang sama yaitu, kualitas pelayanan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Didit Darmawan, Rahayu Mardikaningsih, dan Surjo Hadi *Universitas of Mayjen Sungkono Mojokerto, Jawa Timur, Indonesia* yang berjudul “*The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia*” Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut *The Main purpose of this study is to show the role of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty. The research population is bank customers in East Java who have high involvement in decision making process. This study involved 250 respondents who came*



*from retail customers from five largest banks in Indonesia. The research results indicate that service quality has significant positive effects on customer satisfaction, corporate image, and customer loyalty. Also, customer satisfaction has significant positive effects on corporate image. Finally, both of customer satisfaction and corporate image are found to have a significant positive effect on customer loyalty. The model indicates that corporate image has the bigger effect on customer loyalty when compared with both service quality and customer satisfaction. Service quality can enhance and create both of customer satisfaction and corporate image.* he abstract should summarize the content of the paper.

Adapun perbedaan dari penelitian terhadulu ini adalah pada variabel independen yaitu kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sedangkan penulis menggunakan variabel independen sistem pembayaran dan kualitas pelayanan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel dependen loyalitas pelanggan.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan tesis ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah berupa pendahuluan, diawali dengan membuat latar belakang masalah, yaitut kerangka dasar pemikiran yang melatar belakanggi permasalahan

yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dengan rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga di dapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya.

Bab III adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari penulis kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya