

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN BSM
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KCP BANJARMASIN A. YANI**

SKRIPSI

OLEH

NURUL QISTHI IMROATUL HASANAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN BSM TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP
BANJARMASIN A. YANI**

Skripsi

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

Oleh:

Nurul Qisthi Imroatul Hasanah

1401160342

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurul Qisthi Imroatul Hasanah
NIM : 1401160342
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti penelitian ini 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, 08 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

A 5000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature written over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'KETERANGAN TEMPEL' at the top, '5000' in the center, and '5000 RUPIAH' at the bottom. The serial number '1696CAFF060236520' is visible on the left side.

Nurul Qisthi Imroatul Hasanah

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani

Ditulis oleh : Nurul Qisthi Imroatul Hasanah

NIM : 1401160342

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2017/2018

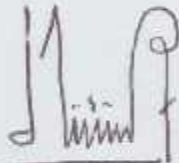
Tempat, Tanggal Lahir : Hargeulis, Indramayu 25 November 1996

Alamat : Jln. Parkit V Perumnas Pulau Telo No. 148 Kec. Selat Kelurahan Selat Barat, Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 08 Juni 2018

Pembimbing I,



Dr. Mahmud Yusuf, MSI
NIP. 197901262006041002

Pembimbing II,



Hj. Inawati M. Jainie, Lc., MA
NIP. 197208292006042001

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



H. Haris Fadli Asnawi, Lc., MSI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani", ditulis oleh Nurul Qisthi Imroatul Hasanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juli 2018

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag (Kctua)	1.
2. Yulia Hafizah, SHI, MEI (Anggota)	2.
3. Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI (Anggota)	3.
4. Hj. Inawati Mohammad Jainic, MA (Anggota)	4.

ABSTRAK

Nurul Qisthi Imroatul Hasanah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, MSI, (II) Hj. Inawati M. Jainie, Lc., MA.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya bank dan lembaga keuangan syariah yang menjadikan persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini membuat nasabah lebih selektif dalam memilih bank yang menjamur. Maka dari itu salah satu faktor yang harus diperhatikan pihak perbankan agar dapat mendongkrak pangsa pasar dan membuat nasabah menjadi loyal ialah menyangkut aspek kualitas pelayanan. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM karena produk tabungan ini merupakan produk yang paling diminati diantara produk lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), dan *tangible* (bukti langsung), disamping itu untuk mengetahui variabel dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabahnya.

Dari penelitian yang penulis lakukan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Pertama, kualitas pelayanan tabungan BSM berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial diketahui terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel daya tanggap (X_2) sebesar 2,179, jaminan (X_3) 3,954, dan empati (X_4) 6,681. (2) Kedua, variabel *emphaty* (perhatian) memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah.

MOTTO

" Teruslah berusaha untuk mendapatkan hasil yang terbaik karena sering gagal bukan berarti langkahmu terhenti begitu saja.

Kamu masih punya banyak pilihan untuk berjalan. Bangun untuk meraih mimpi atau pulang dengan membawa kemenangan ". 😊

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah swt. karena berkat kasih sayang dan limpahan rahmat-

Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tidak lupa juga saya ucapkan Sholawat serta salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah saw.

Dengan segala kerendahan hati dan kekurangan yang ada sera segenap rasa
hormat

Ku persembahkan karya ini sebagai bakti dan tanda terima kasihku untuk yang
teristimewa dalam hidupku

Kepada saudara dan keluargaku

Yang turut berpartisipasi dengan rela hati membantu serta memberikan semangat
untukku dari awal memasuki bangku perkuliahan sampai mendapatkan gelar
sarjana

Serta ku persembahkan juga ucapan terima kasih kepada teman-teman dan kerabat
untuk motivasi dan semangatnya selama ini

Memiliki kalian saat bahagia maupun saat-saat penuh cobaan merupakan sebuah
keberuntungan bagiku

Terima kasih karena telah menjadi bagian dari hari-hariku ☺

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
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	Ĥa'	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ث	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	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	Gain	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

هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</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 apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</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

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	-	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	<i>i - karim</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	<i>ū - furūd</i>

6. Vokal Rangkap

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

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

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأئن 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>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا و مولانا
محمد وعلى آله واصحابه اجمعين. اما بعد

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah karena atas rahmat, hidayah serta inayah-Nya pulalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas akhir setiap mahasiswa/(i) yang akan menyelesaikan studinya di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari dalam tahap penyusunan naskah skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan karya tulis ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada:

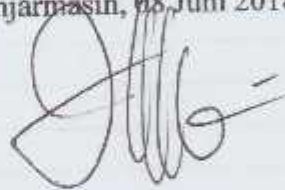
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan mengesahkan skripsi ini.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui skripsi ini.
3. Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI selaku dosen pembimbing I dan Hj. Inawati M. Jainie, Lc., MA selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

4. Perpustakaan Universitas dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam meminjamkan buku-buku yang penulis perlukan selama penyusunan skripsi ini.
5. PT. Bank Mandiri Syariah KCP Banjarmasin A. Yani yang sudah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini, dan kepada para nasabahnya yang telah membantu penulis dalam memberikan keterangan terkait dengan masalah yang telah penulis teliti.
6. Orang tua yang telah mengasuh dan mendidik serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, juga kepada adik dan keluarga besar yang telah memberi *support* serta semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Dengan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari semuanya pasti tidak luput dari kekurangan, oleh karena itu kritik yang membangun dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Ya Rabbal Alamin...

Banjarmasin, 08 Juni 2018



Penulis

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	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	8
1. Secara Teoritis	8
2. Secara Praktis	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Kajian Pustaka.....	13
I. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II KUALITAS PELAYANAN	17
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	17

B. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
C. Tabungan BSM	35
D. Loyalitas Pelanggan atau Nasabah	36
1. Pengertian Loyalitas	36
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan atau Nasabah	38
3. Konsep Loyalitas Konsumen	40
 BAB III METODE PENELITIAN	 44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Desain Pengukuran.....	48
G. Teknik Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Analisis Statistik	51
a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	52
c. Uji Asumsi Klasik	53
d. Analisis Regresi Berganda	56
e. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56
3. Pengujian Hipotesis	57
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 59
A. Data Penelitian	59
1. Karakteristik Responden	59
2. Karakteristik Informan	61
3. Analisis Deskripsi Variabel.....	62
4. Hasil Uji Instrumen Data	75
a. Uji Validitas	75
b. Reliabilitas	77
c. Uji Asumsi Klasik.....	78
d. Analisis Regresi Linier Berganda	81
e. Koefisien Determinasi (R^2).....	84
B. Pengujian Hipotesis.....	85
1. Uji F (simultan)	85
2. Uji T (parsial)	86

BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan.....	90
B. Saran-Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	142

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
3.1 Instrumen Penelitian	50
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
4.5 Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Jam Pelayanan	62
4.6 Jawaban Responden Tentang Kecepatan, Akurat, Dan Teliti Melayani Nasabah	62
4.7 Jawaban Responden Tentang Pemberian Informasi Dengan Jelas	63
4.8 Rekapitulasi	63
4.9 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Pengaduan	64
4.10 Jawaban Responden Tentang Respon Positif	64
4.11 Jawaban Responden Tentang Membantu Kesulitan	65
4.12 Rekapitulasi	65
4.13 Jawaban Responden Tentang Sopan Santun Dan Keramahan	66
4.14 Jawaban Responden Tentang Keamanan Bertransaksi	66
4.15 Jawaban Responden Tentang Mampu Meyakinkan Nasabah	67
4.16 Rekapitulasi	67
4.17 Jawaban Responden Tentang Keterbukaan Karyawan	68
4.18 Jawaban Responden Tentang Pemberian Salam	68
4.19 Jawaban Responden Tentang Kepedulian Karyawan	69
4.20 Rekapitulasi	69
4.21 Jawaban Responden Tentang Penampilan Karyawan	70
4.22 Jawaban Responden Tentang Perlengkapan dan Peralatan (Teknologi). 70	
4.23 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Bertransaksi	71
4.24 Rekapitulasi	71
4.25 Jawaban Responden Terhadap Pembelian Berulang	72
4.26 Jawaban Responden Terhadap Kebiasaan Mengonsumsi Merk Tersebut	72
4.27 Jawaban Responden Terhadap Selalu Menyukai Merek Tersebut	73
4.28 Jawaban Responden Terhadap Tetap Memilih Merek Tersebut	73
4.29 Jawaban Responden Terhadap Memiliki Keyakinan Bahwa Merek Tersebut Yang Terbaik	74
4.30 Jawaban Responden Terhadap Merekomendasikan Merek Tersebut Pada Orang Lain	74

4.31 Rekapitulasi	75
4.32 Hasil Uji Validitas	76
4.33 Hasil Uji Reliabilitas	77
4.34 Hasil Uji Multikorelasi	81
4.35 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.37 Pengujian Hipotesis (Uji F).....	85
4.38 Pengujian Hipotesis (Uji T)	86

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Pemikiran	11
4.2 Histogram Regresi Residual.....	79
4.3 Diagram Normal P-P Plot	79
4.4 Hasil Uji Heteroskedatisitas <i>Scatterplot</i>	80