

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

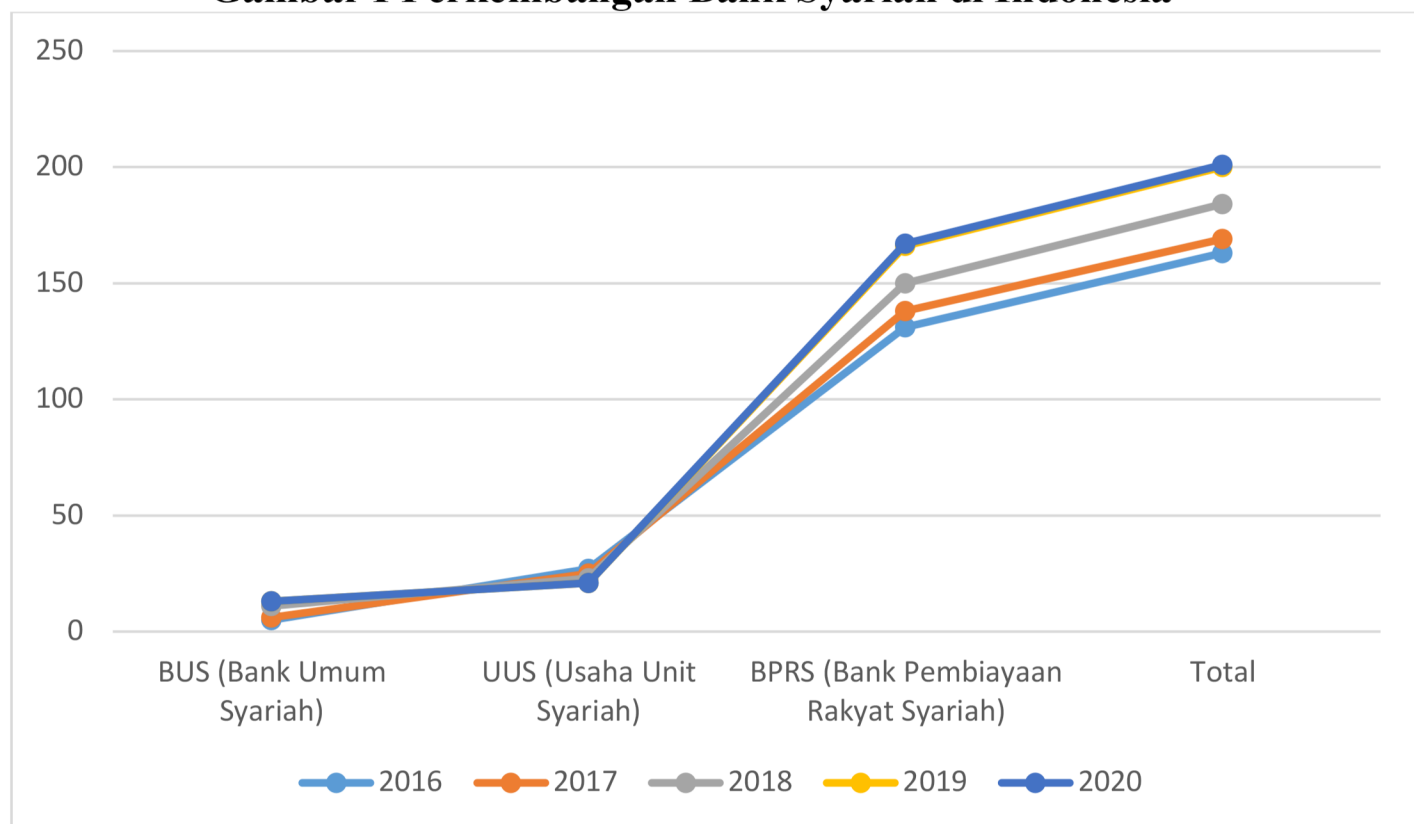
Perkembangan dunia perbankan yang dewasa ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan-tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat. Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa bank, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif (Kasmir, 2018:56).

Bank syariah sebagai bank bagi hasil di Indonesia diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang mulai sadar akan pentingnya bank bebas bunga dan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam membuat bank syariah menjadi salah satu bank yang mengalami kemajuan pesat. Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank (Dendawijaya, 2019:32).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur eksistensi ekonomi syariah. Pesatnya perkembangan bank syariah

menimbulkan ketertarikan bank konvensional untuk menawarkan produk bank syariah. Hal tersebut tercermin dari tindakan beberapa bank konvensional yang membuka unit usaha syariah, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Gambar I Perkembangan Bank Syariah di Indonesia



Sumber: OJK, Statistik Perbankan Syariah Tahun 2021 (www.ojk.go.id)

Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa perbankan syariah mengalami perkembangan. Berdasarkan data statistik perbankan syariah yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jumlah bank syariah di Indonesia meningkat, dari 5 unit Bank Umum Syariah di tahun 2016 menjadi 13 unit di tahun 2020, sedangkan BPRS dari 131 unit di tahun 2016 menjadi 167 di tahun 2020. Sementara UUS mengalami penurunan dari 27 unit tahun 2016 menjadi 21 unit tahun 2020. Jadi jumlah perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah 163 unit di tahun 2016 menjadi 201 unit di tahun 2020 artinya jumlah perbankan syariah mengalami peningkatan dan mengalami

peningkatan jumlah nasabah dimana banyak orang yang percaya untuk menggunakan jasa Bank Syariah di bandingkan Bank Konvensional.

Melihat perkembangan perbankan syari'ah saat ini tentunya akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam industri perbankan. Perusahaan harus mampu menentukan target bisnisnya, yaitu perusahaan memilah-milah pasar, kemudian membidik satu atau dua segmen pasar dan mengembangkan produk dan program pemasaran yang telah dirancang khusus bagi setiap segmen (Ikatan Bankir Indonesia, 2020:161).

Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah *Customer Service* dan loyalitas pelayanan, dimana *Customer Service* dan loyalitas pelayanan bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada nasabah/pelanggan (Ernie dan Kurniawan, 2020:132).

Pelayanan yang diberikan oleh bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk berbisnis kembali dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *Front liner* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang bemutu menuntut adanya upaya keseluruhan pegawai bukan hanya bertugas di *Front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan loyalitas, tetapi juga pegawai di *Back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah (Kasmir, 2018:5).

Bagian *frontliner* yang paling sering berinteraksi kepada nasabahnya. Sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah harus benar-benar diperhatikan oleh frontliner karena hal tersebut dapat menciptakan rasa puas kepada nasabahnya. Sebagai contoh pegawai *frontliner* bank di bagian *Customer Service* dan *teller*.

Dalam Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha berupa barang atau pelayanan yang baik, hendaknya memberikan yang berkualitas tinggi kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan di Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 :

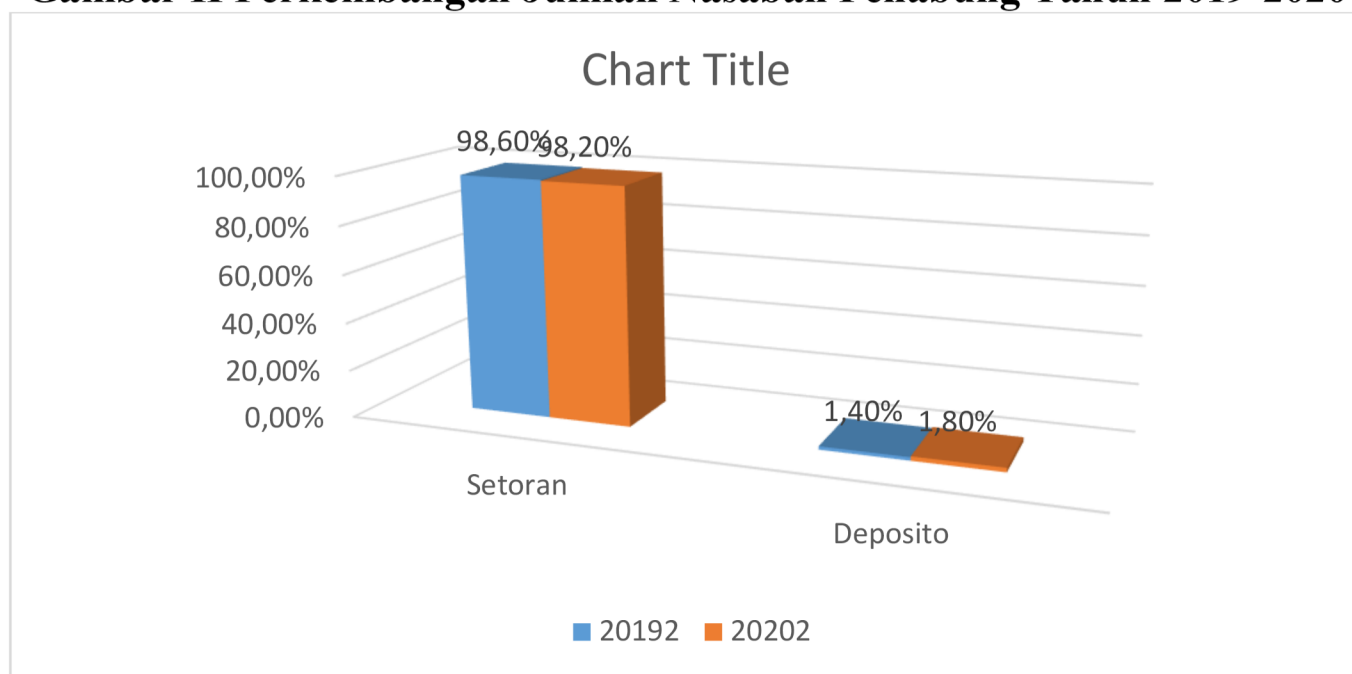
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

Perkembangan Bank Syariah di Kalimantan Selatan saat ini dapat dikatakan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu PT. Bank Syariah, Tbk dan Bank Muamalat Indonesia (Kasmir, 2018:5)

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatannya selalu mengutamakan *Customer Service* dan loyalitas pelayanan yang baik kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu indikator dari kepuasan nasabah dapat dilihat dari data perkembangan nasabah penabung khususnya pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai sebagai berikut:

Gambar II Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Tahun 2019-2020



Sumber: BMI KCP. Barabai (2021)

Berdasarkan gambar 1.2 yakni perkembangan nasabah penabung khususnya pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai, terlihat bahwa rata-rata pertumbuhan jumlah nasabah mengalami peningkatan untuk pertahunnya, yakni sekitar 791 Nasabah dan 18 rekening

deposito. Dengan adanya peningkatan tersebut maka perlu dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan loyalitas pelayanan yang telah dilakukan. Adanya beberapa keluhan nasabah yang muncul mengenai pelayanan pada kantor ini yang tidak konsisten, ini disebabkan karena jumlah nasabah yang bertransaksi semakin banyak dan akhirnya berujung mempengaruhi kepuasan nasabah dalam setiap melakukan transaksi.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada tanggal 1-5 Juni 2021 di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika nasabah harus mengurus pembukaan rekening atau pergantian buku tabungan. Permasalahan kedua yaitu mengenai petugas CS yang melayani hanya satu orang saja, dengankan jumlah nasabah yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan terutama di jam kerja biasanya lebih dari 10 orang.

Masalah selanjutnya, mengenai sarana yang masih kurang, misalnya AC yang kurang sejuk, sistem yang sering bermasalah dan gangguan, air yang tidak lancar khususnya pada wastafel cuci tangan untuk nasabah sering tidak berfungsi. Masalah yang terakhir yaitu mengenai jumlah pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai yang masih kurang kompeten.

Tabel I Data Pendidikan Terakhir Pegawai Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai Periode Tahun 2021

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SMA	6	42,9%
2	D3	5	35,7%
3	S1	11	78,6%
3	S2	2	14,3%
Total		24	171,4%

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barabai (2021)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 masih banyak pegawai dengan pendidikan SMA sebanyak 6 orang (42,9%) sehingga pimpinan perlu meningkatkan kompetensi pegawai tidak hanya melalui pendidikan formal saja, namun bisa dilakukan melalui pendidikan informal seperti diberikannya pelatihan, training, seminar dan studi banding kepada para pegawai. Hasil prasurvey diketahui bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang belum memahami atau belum bisa mengoperasikan komputer atau teknologi informasi, dikarenakan kurangnya pengalaman dalam menggunakan komputer, kurangnya ketrampilan dalam mengakses internet dalam komputer selain itu diketahui juga bahwa pegawai masih kurang memahami produk dari PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai sehingga pegawai kurang optimal dalam menjelaskan produk pelayanan yang ada kepada nasabah.

Hasil penelitian oleh Nina Indah Febriana (2016) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bank berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Afiatun Nuzulullaeli (2020), menyatakan bahwa Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah

Produk Tabungan. Hendrardi (2012), menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berhubungan dengan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Makasar. Amelia (2018), menyebutkan bahwa Mutu Pelayanan berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Medan. Benjamin Schneider (2018) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh customer service dan loyalitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank. Penelitian oleh Vithya Leninkumar (2017), Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, Mariam (2018), Siti Syuhada (2020) dan Jannatul Mawa Nupur (2020) menyebutkan bahwa loyalitas pelayanan dan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.).

Adanya hasil penelitian yang telah menyebutkan bahwa customer service dan loyalitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (gap) tersebut, maka peneliti ingin mengetahui *customer service* dan loyalitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka menjadi alasan peneliti memilih judul penelitian yaitu sebagai berikut ***“Pengaruh Customer Service dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai”***

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Customer Service* dan loyalitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai?
2. Apakah *Customer Service* dan loyalitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh secara simultan *Customer Service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.
- b. Mengetahui pengaruh secara parsial *Customer Service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut:

a. Aspek Akademis

Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu yang telah dipelajari diperkuliahan dalam ilmu marketing sehingga dapat dijadikan sebagai suatu rujukan untuk pengembangan penelitian ekonomi perbankan yang akan datang.

b. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Memberikan informasi mengenai hubungan dan pengaruh kualitas produk layanan purna jual terhadap kepuasan nasabah. serta diharapkan dapat bermanfaat untuk referensi pengembangan penelitian lebih lanjut.

c. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi manager perusahaan tempat penelitian dalam rangka menyusun strategi penjualan dan praktek dalam mengembangkan ilmu mengenai pengaruh *customer service* dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai terutama dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat agar peneliti dapat melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap obyek penelitian.

1. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel *dependen* adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti (Sugiyono, 2018: 118). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya (Tjiptono, 2018:172). Adapun indikator-indikator dari kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah:

a. Y1.1 Pelayanan sesuai dengan harapan

- b. Y1.2 Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan
- c. Y1.3 Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan
- d. Y1.4 Merekomendasikan orang lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli
- e. Y1.5 kunjungan ulang.

2. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel *independen* yang dilambangkan dengan (X_i) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Sugiyono, 2018: 118). Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah: *Customer Service* (X1) dan loyalitas pelayanan (X2).

a. *Customer Service* (X1)

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang sangat baik. *Customer service* merupakan garda terdepan pada setiap bank (Tjiptono, 2018:189). Indikator dalam *customer service* yaitu:

- 1) Menjaga sikap tubuh (X1.1)
- 2) Berjabat tangan (X1.2)
- 3) Menerima tamu (X1.3)
- 4) Menunjuk sesuatu (X1.4)
- 5) Sikap berdiri (X1.5)

b. Loyalitas Pelayanan (X2)

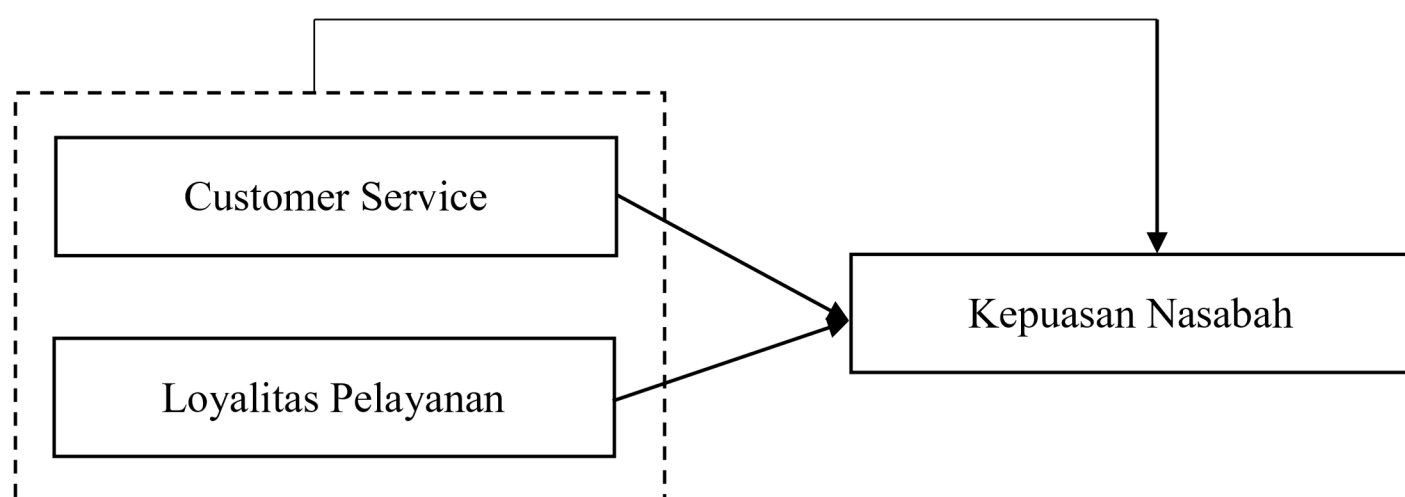
Loyalitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan, sehingga kegiatan pelayanan tersebut adalah sebagai sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Parasuraman, 2018:147). Indikator dalam loyalitas pelayanan yaitu:

- 1) *Tangible* (X2.1).
- 2) *Reliability* (X2.2).
- 3) *Responsiveness* (X2.3).
- 4) *Assurance* (X2.4).
- 5) *Empathy* (X2.5).

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan justifikasi ilmiah terhadap penelitian yang dilakukan dan memberikan landasan kuat terhadap topik yang dipilih sesuai dengan identifikasi masalahnya (Sugiyono, 2018:56). Untuk memberikan kejelasan arah pembahasan pada skripsi ini, perlu sekali disajikan model pendekatan atau penelitian yang digunakan melalui suatu kerangka pemikiran yang sudah dikonsepsi pada gambar berikut ini :

Gambar III Kerangka Berpikir



Keterangan:

————— = Pengaruh Simultan

----- = Pengaruh Parsial

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan yang ditarik sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Tujuan perumusan hipotesis adalah sebagai langkah untuk memfokuskan masalah, mengidentifikasi data-data yang relevan untuk dikumpulkan, menunjukkan bentuk desain penelitian, termasuk teknik analisis yang akan digunakan, menjelaskan gejala sosial, mendapatkan kerangka penyimpulan, merangsang penelitian lebih lanjut (Sugiyono, 2018:136). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1= *Customer Service* dan loyalitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.
2. H2= *Customer Service* dan loyalitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

G. Penelitian Terdahulu

Usaha meneliti pengaruh customer service dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai telah dilakukan oleh :

1. Nina Indah Febriana (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung dimana variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan bank (X1) dan kepuasan nasabah (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.
2. Afiatun Nuzulullaeli (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX. dimana variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan bank (X1) dan kepuasan nasabah (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.

3. Hendrardi (2012). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Makasar, dimana variabel yang digunakan yaitu *Tangibles* (X_1) *Reliability* (X_2) *Responsiveness* (X_3) *Assurance* (X_4) *Empaty* (X_5) dan kepuasan nasabah (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.
4. Amelia (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Medan, dimana variabel yang digunakan yaitu Mutu Pelayanan (X) dengan Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.
5. Mariam (2018). Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok, dimana variabel yang digunakan yaitu Mutu Pelayanan (X) dengan Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.

6. Benjamin Schneider (2018). *Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension*, dimana variabel yang digunakan yaitu pelayanan Bank dari karyawan dan customer service, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Metode penelitian yang digunakan merupakan deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara sedangkan penelitian yang dilakukan ini menggunakan penelitian survei analitik dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.
7. Vithya Leninkumar (2017). *The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty*, dimana variabel yang digunakan yaitu kepuasan customer (X1), kepercayaan customer (X2) dengan loyalitas customer (Y), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel *customer service* (X1), loyalitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Adanya perbedaan variabel tersebut tentunya akan memberikan perbedaan terhadap hasil penelitian.
8. Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, Mariam (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah perbankan terhadap kualitas layanan yang berbeda yang diberikan oleh bank mereka dan loyalitas mereka dengan bank masing-masing. Kualitas layanan dipelajari dalam spektrum dimensi yang berbeda. Upaya

juga dilakukan untuk mengetahui dimensi kualitas layanan mana yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan cara yang lebih baik. Responden dipilih dari berbagai fitur demografis yang bervariasi menggunakan sampling acak berlapis. Bank dari sektor publik dan swasta dipilih untuk pengambilan sampel. Kuesioner survei dibagikan kepada 270 nasabah dari berbagai bank. Sebuah 83% (225 responden) tingkat respon yang valid dihasilkan. Statistik deskriptif, one sample t-test, korelasi dan regresi digunakan untuk menganalisis data. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan semua dimensinya memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sektor perbankan adalah sektor yang signifikan dalam perekonomian Pakistan dan telah mengalami pertumbuhan yang belum pernah terjadi sebelumnya dan persaingan yang mengamuk selama dekade terakhir. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus dilakukan untuk melihat fenomena tersebut dan mencari pembenaran empiris dalam hal ini dengan mempertimbangkan kualitas layanan sebagai faktor penyumbang utama terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

9. Siti Syuhada (2020). *The Conceptual of Customer Satisfaction in banking sectors Singapore*. Memperluas pemahaman terkini tentang kepuasan pelanggan pada tingkat bisnis-ke-bisnis di industri perbankan Asia. Dorongan utama dari makalah ini adalah upaya untuk membuat konsep model kepuasan yang komprehensif di tingkat bisnis-ke-bisnis yang menggabungkan guanxi (hubungan bisnis Cina), pemasaran hubungan dan

paradigma diskonfirmasi. Esensi penelitian menyoroti pentingnya konstruksi relasional, selain paradigma diskonfirmasi, dalam memengaruhi kepuasan pelanggan pada tingkat bisnis-ke-bisnis di industri perbankan Singapura. Pada tingkat businessto-business dalam konteks Asia, paradigma diskonfirmasi masih menjadi paradigma dominan yang mempengaruhi proses kepuasan pelanggan. Pemasaran hubungan dan guanxi penting dalam model kepuasan pelanggan korporat kami yang komprehensif. Pemasaran relasional ditemukan memiliki dampak langsung dan tidak langsung (melalui diskonfirmasi) pada kepuasan pelanggan perusahaan. Guanxi ditemukan memberikan dampak tidak langsung pada kepuasan yang bertentangan dengan hipotesis awal dampak langsung pada kepuasan.

10. Jannatul Mawa Nupur (2020). *E-Banking and Customers' Satisfaction in Bangladesh: An Analysis*. E-banking dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih cepat dan dapat diandalkan kepada pelanggan yang mereka relatif senang. Layanan e-banking tidak hanya dapat menciptakan keunggulan kompetitif baru, tetapi juga dapat meningkatkan hubungannya dengan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel e-banking terhadap kepuasan nasabah di Bangladesh. Periode penelitian adalah dari tahun 2016 sampai November 2009 karena nasabah baru menikmati layanan e-banking selama periode tersebut. Lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud telah ditetapkan berdasarkan model SERVQUAL dan tinjauan literatur. Variabel-variabel ini telah diuji dalam e-banking untuk

mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara survei dengan kuesioner terstruktur dengan 250 pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor ini adalah dimensi kualitas layanan inti untuk kepuasan pelanggan di e-banking. Studi ini juga mengeksplorasi bahwa kehandalan, daya tanggap dan jaminan memiliki kontribusi lebih untuk memuaskan pelanggan e-banking di Bangladesh.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka persamaan dan perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel IV.

Tabel IV Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nina Indah Febriana (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y) d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai. c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2) d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021
2	Afiatun Nuzulullaeli (2020). Pengaruh Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan.	<p>pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020.</p>	<p>pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
3	Hendrardi (2012). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Makasar	<p>a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2012 di Bank Mandiri Cabang Makasar.</p>	<p>a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
4	Amelia (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan	a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui	a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Medan.	<p>pengaruh mutu pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu mutu pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 di Bank Mandiri Medan.</p>	<p>pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
5	Mariam (2018). Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok.	<p>a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018 di PT. Bank Mandiri, Tbk. KK Depok.</p>	<p>a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
6	Benjamin Schneider (2018). <i>Employee and</i>	a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui	a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension.</i>	<p>pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.</p>	<p>pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
7	Vithya Leninkumar (2017). <i>The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty.</i>	<p>a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu Kepercayaan Customer (X1) dan Loyalitas Customer (X2)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016.</p>	<p>a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
8	Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, Mariam	a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui	a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(2018). <i>Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector.</i>	<p>pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel bebas penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X)</p> <p>c. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y1) dan Loyalitas Customer (X2)</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.</p>	<p>pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
9	Siti Syuhada (2020). <i>The Conceptual of Customer Satisfaction in banking sectors Singapore.</i>	<p>a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui konsep kepuasan nasabah pada Bank</p> <p>b. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif</p> <p>c. Variabel penelitian ini adalah kepuasan nasabah</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 di Sektor Perbankan di Singapura.</p>	<p>a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>
10	Jannatul Mawa Nupur (2020). <i>E-Banking and</i>	<p>a. Penelitian bertujuan untuk mengetahui</p>	<p>a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui</p>

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Customers' Satisfaction in Bangladesh: An Analysis.</i>	<p>gambaran E'Banking dan kepuasan nasabah</p> <p>b. Variabel penelitian ini yaitu e'banking dan kepuasan nasabah)</p> <p>c. Metode penelitian menggunakan deskriptif</p> <p>d. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 di Bank Banglades.</p>	<p>pengaruh <i>Customer Service</i> dan loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.</p> <p>c. Variabel bebas penelitian ini adalah <i>Customer Service</i> (X1) dan loyalitas pelayanan (X2)</p> <p>d. Sampel penelitian menggunakan <i>simple random sampling</i> sebanyak 94 orang nasabah PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Barabai pada bulan September tahun 2021</p>

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan dan pemahaman secara menyeluruh tentang skripsi ini, maka sistematika laporan dan pembahasannya telah disusun sebagai berikut:

Bab I pendahuluan merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah agar penelitian ini tercapai sesuai judul penelitian, yang kemudian ditarik dalam rumusan masalah, sebagai acuan dari tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan hasil penelitian yang relevan dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori menjelaskan masalah-masalah yang berhubungan dengan obyek penelitian seperti deskripsi teori, dan kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan metode, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan berisi tentang gambaran umum objek penelitian, seperti sejarah singkat berdirinya objek yang diteliti, profil, struktur organisasi, visi dan misi objek yang diteliti, dan hasil penelitian serta pembatasan data-data yang telah didapatkan, sehingga dapat diketahui hasil analisa yang diteliti mengenai hasil pembuktian hipotesis sampai dengan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Bab V Penutup terakhir ini berisi simpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian atau kendala-kendala dalam penelitian, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan, baik untuk sebuah usaha maupun bagi penelitian selanjutnya.