

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI BANK
MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
(KCP) BARABAI**

SKRIPSI

OLEH

HAYATUN NUFUS



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI BANK
MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
(KCP) BARABAI**

SKRIPSI

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

OLEH

HAYATUN NUFUS

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Tempat/Tgl.Lahir : Ambitu, 06 juli 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan 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 ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Hayatun Nufus

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai

Ditulis oleh : Hayatun Nufus

NIM : 180105020394

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Ambitu, 06 juli 2000

Alamat : Rangas, RT/RW 007/003 Desa Rangas kec. Batang Alai Selatan

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

Banjarmasin, 05 Desember 2022

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



[Signature]
Amrusa Sayyid, M. Si
NIP. 198305262011012007

Pembimbing

**Muhammad Noval, S.E.I.,
M.Si.**
NIP. 198908312018011001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Barabai”, ditulis oleh Hayatun Nufus, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Januari 2023

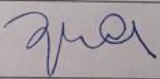

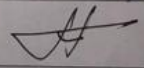
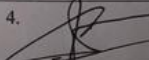
Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80,7 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1. 
2. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	3. 
4. Muhammad Saleh, SIP., M.A. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Hayatun Nufus. 2023. Peangaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai. Pembimbing: Muhammad Noval,S.E.I., M.Si.

Kata Kunci: loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan *customer service*

Penelitian ini bertolak dari fenomena pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai mengalami permasalahan akibat terjadinya wabah covid-19 sehingga pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah bank kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan nasabah, karena secara pribadi nasabah juga menerapkan pencegahan wabah virus corona covid-19 untuk dirinya dan keluarga.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada pada lapangan. Data-data yang diangkat yaitu kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Melalui teknik analisis regresi linier menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai terbukti. Hal ini dapat dilihat dari angka signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan angka $t \text{ test} = 17,623 > t \text{ tabel} = 1,661$. *Kedua:* Besarnya kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai sebesar 76,2%.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah: 286)

Don't stop when you are tired Stop when you are done!

Aku berdiri di atas kaki ku sendiri. Melaju dan melangkah tanpa lelah disertai dengan doa-doanya (orang tua).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT pencipta semesta alam yang telah memberikan segala nikmat dan kebaikan yang telah diberikan. Tugas akhir ini adalah bagian dari tanggung jawab yang harus saya selesaikan tepat waktu.

Terimakasih untuk kedua orang tua saya tercinta, Abah (Hadri) dan Mama (Sumiati) yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya dan tidak pernah lelah memberikan nasihat, motivasi, dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dan untuk orang yang saya sayangi MRH NIM 180105020565 saya ucapkan thank you very much for you karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan sedari MABA sampai dengan saat-saat terakhir berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan kenangan dan cerita semasa menjadi mahasiswa.

Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini. Kamu hebat.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥ a	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	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	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

III. Ta’ marbutah

1. 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.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karâmahalauliyâ ‘
---------------	---------	-------------------

2. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakâtul-fiṭri
------------	---------	---------------

IV. Vokal pendek

ـ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
ُ	dammah	Ditulis	<i>U</i>

V. Vokal panjang

1	Fathah + alif	جاهلية -	Ditulis	Ā - jāhiliyyah
2	Fathah + ya’mati	يسعى -	Ditulis	Ā - yas‘â

3	Kasrah + ya' mati - كريم	Ditulis	î - karîm
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	Û - furûd

VI. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati - بينكم	Ditulis	Ai - Bainakum
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	Au - Qaulun

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

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'insyakartum</i>

VIII. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	al-qur'ân
القياس	Ditulis	al-qiyâs

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

السماء	Ditulis	as-Samâ
الشمس	Ditulis	asy-Syams

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Žawîal-furûd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-Sunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur atas kehadiran Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan penulis.
3. Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Bapak Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. selaku dosen pembimbing yang sangat banyak memberikan bimbingan-bimbingan, arahan serta koreksi dalam penentuan judul serta penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah mengajarkan dan membagikan ilmu kepada si penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pimpinan, karyawan serta nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 11 Januari 2023

Hayatun Nufus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian/manfaat	7
1....Kegunaan Teoritis.....	7
2....Kegunaan Praktis	7
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah	8
F. Kerangka Pemikiran	9
G. Hipotesis	9
H. Penelitian Terdahulu.....	10
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LOYALITAS NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i>	
A. Teori Loyalitas	17
1. Pengertian Loyalitas.....	17
2. Faktor-faktor yang Membentuk Loyalitas Nasabah.....	18
3. Indikator Loyalitas	20
B. Nasabah.....	21
1....Pengertian Nasabah.....	21
2....Sifat-sifat Nasabah.....	23
3....Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	24
C. Kualitas Pelayanan	26
1....Pengertian Kualitas Pelayanan	26

2.....Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	26
D. <i>Customer Service</i>	27
1.....Pengertian <i>Customer Service</i>	27
2.....Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	28
3.....Peranan <i>Customer Service</i>	31
4.....Indikator <i>Customer Service</i>	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Data dan Sumber Data	37
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
G. Variabel Penelitian.....	46
 BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A...Penyajian Data	47
B...Laporan Penelitian	58
1....Deskripsi Variabel Penelitian	58
2....Uji Instrumen Data	66
3....Uji Asumsi Klasik	68
4....Analisis Persamaan Regresi	73
5....Uji Hipotesis t-test.....	74
6....Koefisien Determinasi	75
 BAB V PENUTUP	
A...Simpulan.....	77
B...Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1. Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4.1. Umur Responden.....	57
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.3. Pendidikan Responden	58
Tabel 4.4. Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai selalu berpenampilan menarik	59
Tabel 4.5. Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai memiliki keterampilan dalam mengerjakan tugasnya.	60
Tabel 4.6. Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai cepat dalam menanggapi keluhan dari konsumen.....	60
Tabel 4.7. Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai dapat memastikan bahwa setiap kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.....	61
Tabel 4.8. Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai selalu ramah dalam melayani nasabah.....	62
Tabel 4.9. Transaksi Secara Berulang	63
Tabel 4.10. Rekomendasi	63
Tabel 4.11. Menambah Jumlah Responden	64
Tabel 4.12. Menceritakan Hal Positif	65
Tabel 4.13. Kesiapan Menerima Kebijakan Bank	65
Tabel 4.14. Uji Validitas Variabel Efektivitas <i>Customer Service</i> (X).....	66

Tabel 4.15. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	67
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas Data	68
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.18. Durbin Watson Statistik	71
Tabel 4.19. Analisis Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.20. Pengujian Hipotesis t-test.....	74
Tabel 4.21. Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat KCP Barabai.....	51
Gambar 4.2. Grafik Scatterplot.....	70
Gambar 4.3. <i>Normal P-P of Regression Standardized Residual</i>	72
Gambar 4.4. Grafik Histogram	72

