

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
DEWI SA'DIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
DEWI SA'DIAH
202105020216**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEWI SA'DIAH

NIM : 202105020216

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 28 Juli 1999

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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, 10 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Dewi Sa'diah

PERSETUJUAN

Skripsi Yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Ditulis Oleh : Dewi Sa'diah

NIM : 202105020216

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

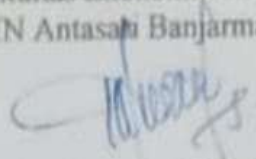
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 28 Juli 1999

Alamat : Jl Bahagia Tanjung Harapan gg amal Rt.09 Rw. 01


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

Banjarmasin, 23 Februari 2023

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


Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP 19830526 201101 2 007

Pembimbing


Ansharulh, S.Ag., M.Fil.I
NIP 19730609 200003 1 003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin", ditulis oleh Dewi Sa'diah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 April 2023



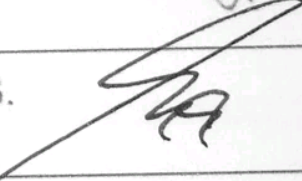
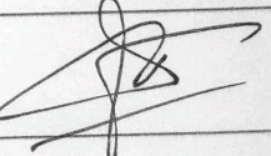
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75) nilai 81,5



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

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

Tim Penguji

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	H. Badrian, M.Ag (Ketua)	1. 
2.	Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	2. 
3.	Muhammad Rizal, M.H. (Anggota)	3. 
4.	Muhammad Saleh, SIP., MA. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Dewi Sa'diah, 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh nasabah yang menunjukkan sikap – sikap loyal terhadap salah satu dari pelayanan dan produk belum tentu pasti merasakan puas terhadap layanan atau pun suatu produknya. Kebanyakan nasabah yang sudah merasa loyal pada akhirnya dalam suatu peristiwa tertentu pernah merasakan ketidak puasan. Dengan kata lain loyalitas bisa membangun perasaan puas atau ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan dan produk yang diterapkan sebuah bank. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka yang berjumlah 1026. Sampel sebanyak 91 orang ditentukan dengan *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. *Kualitas produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. *Kedua*, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

MOTTO

"Jangan pernah biarkan kesedihan masa lalumu dan ketakutan akan masa depanmu merusak kebahagiaanmu saat ini."

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS Al Baqarah: 216)

"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri."

(Q.S Al-Hadid: 23)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Mariono (Alm) dan Ibunda Paridah yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Saudara-saudara tersayang Deny, Dedy dan Deby yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukunan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

A. 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	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	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

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidīn</i>
عدَّة	Ditulis	' <i>iddah</i>

C. Tā'marbūtah

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	<i>Karamah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

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

D. Vokal Pendek

ﻛَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ﻓَ	Faṭḥah	Ditulis	<i>A</i>
ﻏَ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

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

F. Vokal Rangkap

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

G. 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'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

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

2. 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>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūḍ</i> atau <i>Ẓawīl - furūḍ</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى
آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat 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, S.H.I., M.S.I selaku Ketua jurusan Perbankan Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. selaku dosen akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Pimpinan dan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan data yang diperlukan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, 12 Februari 2022
Penulis

Dewi Sa'diah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Operasional	8
F. Peneliti Terdahulu	9
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LOYALITAS NASABAH, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK	14
A. Loyalitas Nasabah	14
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Kualitas Produk	23
D. Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan pendekatan penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Populasi dan Sampel	32
E. Data dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	40
A. Penyajian Data	40
1. Gambaran Umum Bank Bank Syariah Indonesia	40
2. Karakteristik Responden	48

B. Analisis Data	51
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	51
2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	54
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	74
4. Analisis Regresi Linier Berganda	77
5. Uji Hipotesis	79
C. Pembahasan	82
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.....	82
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin	85
BAB V PENUTUP.....	87
A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 4. 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4. 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	53
Tabel 4. 7	Jawaban responden terhadap pernyataan “Customer service melayani dengna cepat dan tepat sesuai dengan keinginan”	55
Tabel 4. 8	Jawaban responden terhadap pernyataan “Customer service selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan”	55
Tabel 4. 9	Jawaban responden terhadap pernyataan “Customer service memiliki wawasan yang baik serta sopan dalam menjawab pertanyaan”	56
Tabel 4. 10	Jawaban responden terhadap pernyataan “Customer service memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan”	57
Tabel 4. 11	Jawaban responden terhadap pernyataan “Customer service berpenampilan rapi, Bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)”	58
Tabel 4. 12	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI memberikan kemudahan persyaratan dalam tahapan pembukaan awal”	59
Tabel 4. 13	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI memiliki setoran awal yang ringan”	59
Tabel 4. 14	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan”	60
Tabel 4. 15	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI terjamin keamanannya”	61
Tabel 4. 16	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah”	62

Tabel 4. 17	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI berfungsi sebagai investasi jangka panjang”	62
Tabel 4. 18	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI memberikan kepuasan bagi nasabah”	63
Tabel 4. 19	Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk tabungan BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang”	64
Tabel 4. 20	Jawaban responden terhadap pernyataan “Nama dan produk tabungan BSI memiliki arti yang menarik”	64
Tabel 4. 21	Jawaban responden terhadap pernyataan “Nama dan Produk tabungan BRI mudah diingat”	65
Tabel 4. 22	Jawaban responden terhadap pernyataan “Keunggulan produk tabungan BSI sesuai dengan yang ditawarkan”	66
Tabel 4. 23	Jawaban responden terhadap pernyataan “Informasi mengenai produk tabungan BSI bisa diketahui dengan mudah”	66
Tabel 4. 24	Jawaban responden terhadap pernyataan “Sesekali menggunakan produk dari Bank lain”	67
Tabel 4. 25	Jawaban responden terhadap pernyataan “Sudah lama berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”	68
Tabel 4. 26	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mengutamakan bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”	69
Tabel 4. 27	Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”	69
Tabel 4. 28	Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun Bank lain menawarkan banyak promo, tetap memilih berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”	70
Tabel 4. 29	Jawaban responden terhadap pernyataan “Tidak pernah berniat bank lain”	71
Tabel 4. 30	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”	72

Tabel 4. 31	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memiliki pelayanan terbalik”	72
Tabel 4. 32	Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mempunyai produk yang bebas dari riba”	73
Tabel 4. 33	Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 34	Hasil Pengujian Multikolinieritas	75
Tabel 4. 35	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4. 36	Hasil Uji t.....	80
Tabel 4. 37	Hasil Uji F.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76