

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENGGUNAKAN
TABUNGAN TASBIH HAJI DI BANK SUMSEL BABEL
CABANG SYARIAH PANGKALPINANG**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

Nurul Farha

1831104

**Program Studi: Perbankan Syariah
Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**

Kepada:

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG**

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 779 /FS /PP.00.9.3/05/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Nurul Farha
NIM : 1831104
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Tasbih Haji di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiwaan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 08 Mei 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Farha

Nim : 1831104

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Tasbih Haji di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang" ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, November 2022



Nurul Farha
1831104



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Keo. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Nurul Farha

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nurul Farha
NIM : 1831104
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Tasbih Haji di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag.
NIP. 198008132008011010

Bangka, November 2022
Pembimbing II

Dian Novianti, M.E.
NIDN. 199111182019032021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Nurul Farha

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nurul Farha
NIM : 1831104
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Tasbih Haji Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap dimaklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.
Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Bangka, 10 Mei 2023

Penguji I

Adnan, M.Si
NIP. 198112172011011006

Penguji II

Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 72 In.40/B11/FS/PP.00.9/06/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Tasbih Haji di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nurul Farha
N I M : 1831104
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Adnan, M.Si
NIP. 198112172011011006
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Selasa, 15 November 2022, dengan nilai B (83,33) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

Allah tidak ingin menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, agar kamu bersyukur.

(Q.S. Al- Maidah Ayat 6)

Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.

(Surat Az-Zalzalah Ayat 7)

“Bersemangatlah melakukan hal yang bermanfaat untukmu dan meminta tolonglah pada Allah, serta janganlah engkau malas”

[HR. Muslim]

Menuju pencapaian itu diiringi dengan berdoa, berusaha, dan bertawakal.

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa puji syukur kepada Allah SWT. dan atas doa dan dukungan dari orang tersayang, akhirnya Skripsi ini dapat di selesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

- * Kepada Allah SWT. yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang selalu memberikan kesehatan, keselamatan, kekuatan dan kesabaran hingga saya bisa bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.*
- *Kepada Ayahku Sumadi dan Ibuku Herlina tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam hal apapun selama hidup saya.*
- *Kepada Adikku tersayang Muhammad Ridho Febrian yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk saya.*
- *Kepada Almamaterku, terima kasih untuk segala pembelajaran hidup beberapa tahun ini.*
- *Kepada Dosen Pembimbing Bapak Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag. dan Ibu Diah Novianti, M.E. yang selalu membimbing dan sangat memudahkan proses penulisan skripsi ini.*
- *Kepada seseorang yang kebersamaan saya berproses.*
- * Kepada kalian orang-orang baik yang selalu siap membantu dan menemani saya selama proses penelitian skripsi ini, Sindy Triawahyuni, Miftahul Jannah, Windy Hardini dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebut satu persatu.*
- *Kepada Sahabat-sahabat seperjuanganku, Sindy Triawahyuni, Kesan Alfanda, Miftahul Jannah yang menjadi sahabat suka duka saya selama kuliah.*
- *Kepada teman-teman kelas Perbankan Syariah E angkatan 2018 terima kasih telah memudahkan proses perkuliahan dan membuat masa kuliahku sangat berwarna.*
- *Dan terima kasih kepada mereka yang menyayangi saya*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya proposal skripsi ini bisa diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Saw beserta para sahabatnya, yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar yakni dari zaman jahiliyah hingga zaman saat ini.

Penulisan proposal skripsi ini merupakan kajian singkat tentang "*Persepsi Masyarakat Desa Pangkal Niur Terhadap Perbankan Syariah*". Dalam penyelesaian proposal ini, Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian proposal skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Reka Meilani, M.M., selaku Kaprodi Fakultas Syariah dan Ekonomi IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Ibu Reka Meilani, M.M., selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak Dr. Muh. Misdar. M.Ag.,selaku Pembimbing I.

6. Ibu Diah Novianti, M.E., selaku Pembimbing II.
7. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
8. Rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Bangka, November 2022

Nurul Farha
NIM. 1831104

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	ii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan variabel	12
B. Hubungan Antar Variabel	16
C. Variabel Penelitian	17
D. Landasan Teori.....	17
1. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Indikator Kualitas Pelayanan	18
c. Aspek Kualitas Pelayanan.....	20
2. Kepercayaan.....	21

a.	Pengertian Kepercayaan	21
b.	Jenis-jenis Kepercayaan	23
c.	Indikator Kepercayaan	23
3.	Loyalitas Nasabah	24
a.	Pengertian Loyalitas Nasabah	24
b.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	25
c.	Indikator Loyalitas Nasabah	26
4.	Tabungan Tasbih Haji.....	27
a.	Pengertian Tabungan.....	27
b.	Tabungan dengan Prinsip <i>Wadi'ah</i>	28
c.	Pengertian Tabungan Tasbih Haji.....	28
d.	Keunggulan dari Tabungan Tasbih Haji	29
E.	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
A.	Jenis Penelitian.....	31
B.	Data dan Jenis Data.....	31
1.	Data	31
2.	Jenis Data	32
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	32
1.	Populasi.....	32
2.	Sampel.....	33
3.	Teknik Sampling	34
D.	Definisi Operasional Variabel.....	34
E.	Desain dan Model Penelitian	37
1.	Desain Penelitian.....	37
2.	Model Penelitian	37
F.	Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	37
1.	Instrumen Penelitian	37
2.	Skala Pengukuran.....	38
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
H.	Validitas dan Reliabilitas	41

1. Validitas	41
2. Reliabilitas	41
I. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Asumsi Klasik.....	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Multikolinearitas	43
c. Uji Heteroskedastisitas.....	43
d. Uji Autokorelasi.....	44
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3. Uji Hipotesis	45
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
b. Uji Simultan (Uji F)	45
c. Uji Parsial (Uji T)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Profil Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang.....	47
2. Deskripsi Subjek	48
a) Deskripsi Responden.....	49
b) Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
a) Uji Validitas	68
b) Uji Reliabilitas	70
4. Uji Asumsi Klasik.....	72
a) Uji Normalitas.....	72
b) Uji Multikolinearitas	73
c) Uji Heteroskedastisitas.....	74
d) Uji Autokorelasi.....	75
5. Uji Regresi Linier Berganda	76
6. Uji Hipotesis	78
a) Koefisien Determinasi (R^2).....	78
b) Uji Parsial (Uji t).....	78

c) Uji Simultan (Uji F)	80
B. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	86
1. Kesimpulan	86
2. Saran.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah Tabungan Tasbih Haji 2019-2021	5
Tabel III.1 Penilaian Kualitas Variabel.....	39
Tabel IV.1 X1.1	53
Tabel IV.2 X1.2	54
Tabel IV.3 X1.3	55
Tabel IV.4 X1.4	56
Tabel IV.5 X1.5	57
Tabel IV.6 X2.1	58
Tabel IV.7 X2.2	59
Tabel IV.8 X2.3	60
Tabel IV.9 X2.4	61
Tabel IV.10 X2.5	62
Tabel IV.11 Y1	63
Tabel IV.12 Y2	64
Tabel IV.13 Y3	65
Tabel IV.14 Y4	66
Tabel IV.15 Y5	67
Tabel IV.16 Y6	68
Tabel IV.17 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel IV.18 Uji Validitas Kepercayaan (X2)	69
Tabel IV.19 Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	70
Tabel IV.20 Uji Reliabilitas	71
Tabel IV.21 Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel IV.22 Uji Autokorelasi.....	76
Tabel IV.23 Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel IV.24 Koefisien Determinasi (R^2).....	78
Tabel IV.25 Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel IV.26 Uji Simultan (Uji F).....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Variabel Penelitian	17
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden	49
Gambar IV.2 Usia Responden	50
Gambar IV.3 Pekerjaan Responden	50
Gambar IV.4 Penghasilan Responden	51
Gambar IV.5 Lama Menjadi Nasabah	52
Gambar IV.6 Uji Normalitas.....	73
Gambar IV.7 Uji Heteroskedastisitas.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Nota Persetujuan Penyeminar

Lampiran 3. SK Bimbingan

Lampiran 4. Kartu Bimbingan

Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan tasbih haji di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang

Nurul Farha

1831104

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Lokasi penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 14.390 populasi dan 389 sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sedangkan analisis data yang digunakan terdiri dari statistik deskriptif (uji responden) dan statistik *inferensial* (uji validitas, uji reliabelitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan Tasbih Haji Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang dengan hasil nilai t_{hitung} sebesar 2,034 sedangkan t_{tabel} 2,336. Dengan demikian t_{hitung} 2,413 < 2,336, sehingga jelas X_2 tidak berpengaruh terhadap Y . Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan Tasbih Haji Di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Pangkalpinang dengan hasil nilai t_{hitung} sebesar 2,413 sedangkan t_{tabel} 2,336. Hasil (Uji F) diperoleh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan perhitungan menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh F_{hitung} 5,219 dan F_{tabel} sebesar 3,019, dengan demikian F_{hitung} (5,219) > (3,019).

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasaba