

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

WAL ASRI

NIM : 1831167

**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 / ids@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 1689 /FS/B9/PP.00.9/10 /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 : Wal Asri
NIM : 1831167
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang 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, 03 November 2023

Dekan



[Signature]
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WalAsri

NIM : 1831167

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang” ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari 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 ada sepenuhnya ada pada penyusun.

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

Bangka, 23 Juli 2023

Yang menyatakan


METER
TEMPEL
BDAKX542495107
Wal Asri
1831167



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 PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudara Wal Asri

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 : Wal Asri
NIM : 1831167
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang 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.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Bangka, 23 Agustus 2023

Pembimbing I

Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Pembimbing II

Diah Novianti, M.E
NIP. 199111182019032021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendu Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung. 33173
Email: iainsabel@iainsabel.ac.id website: www.iainsabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Wal Asri

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 : Wal Asri
NIM : 1831167
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan,
Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang

Telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana (S.E).


Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Penguji I

Bangka, 22 September 2023
Penguji II


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


Feby Ayu Amalia, M.H
NIP. 199402212019032019



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 - 134 In.40/B11/FS/PP.00.9/09/2023

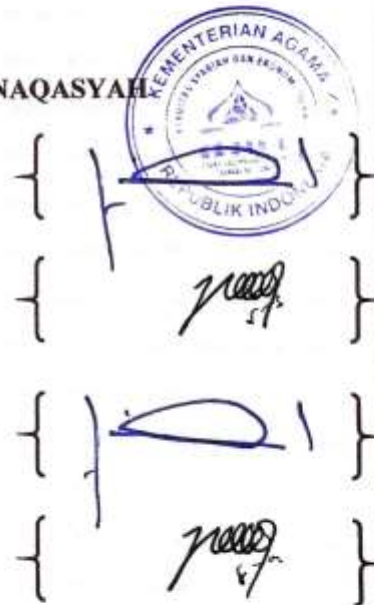
Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wal Asri
N I M : 1831167
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,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 14 September 2023, dengan nilai A (89,00) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Dan boleh jadi kamu membenci sesuatu tetapi ia baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu tetapi ia buruk bagimu, dan Allah mengetahui dan kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al Baqarah ayat 216)

“Jangan pernah membandingkan dirimu dengan orang lain, jika kamu melakukannya berarti kamu menghina diri sendiri”

(Adolf Hitler)

“Kamu tidak dapat mengembalikan apa yang sudah kamu lakukan, tapi kamu bisa menghadapinya”

(Frank Coleridge of Silent Hill: Downpour)

“Kesuksesan hanyalah sebuah akhir dari sebuah proses, cukup jalani dan nikmati proses itu. Jika orang lain bisa, jangan paksa kamu harus bisa juga karena bisa jadi itu bukan profesimu”

(Wal Asri)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini:

Saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan secara moril dan materi. Dipersembahkan untuk ayah tercinta Mat Hasan dan Ibu tercinta Rini.

Saya persembahkan juga untuk adik-adik yang senantiasa mendoakan saya hingga sampai dititik ini.

Dipersembahkan juga untuk Keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya.

Saya persembahkan untuk teman-teman dan sahabat saya yang sudah membantu saya.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PANGKALPINANG

Wal Asri

1831167

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang utama untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah. Salah satu wujud dari kualitas pelayanan adalah dengan cara memberikan pengetahuan kepada nasabah sehingga nasabah juga mendapatkan pengetahuan, akan tetapi ada juga nasabah yang mendapatkan pengetahuan dari sumber lain. Kepuasan dalam pelayanan dapat melahirkan kepercayaan nasabah sehingga dapat meningkatkan rasa loyalitas nasabah kepada bank itu sendiri. Dalam hal itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang,

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif primer. Lokasi penelitian ini berada di Bank Syariah Indonesia cabang Pangkalpinang dengan populasi berjumlah 5.232 dan diambil sampel sebanyak 103 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan jawaban dari responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kualitas pelayanan, pengetahuan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Pangkalpinang sebesar 31,9%.. hasil penelitian secara parsial menunjukkan Variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,227 < 1,98$, variabel pengetahuan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $2,009 > 1,98$, variabel kepuasan (X3) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,092 > 1,98$, variabel kepercayaan (X4) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan indikator nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $2,457 > 1,98$. Jika dilihat secara simultan dari penelitian ini Variabel kualitas pelayanan (X1), pengetahuan (X2), kepuasan (X3), kepercayaan (X4) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan indikator nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11,475 > 2,46$.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah.*

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Shalawat serta salam kami hanturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, nabi yang telah membawa syariat islam yang abadi untuk melepaskan manusia dari cengkeraman api neraka.

Penulisan skripsi tentang Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Desa Keretak Atas Kecamatan Sungai Selan Kabupaten Bangka Tengah, dapat diselesaikan dengan baik tak lepas juga dari bimbingan serta dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
3. Bapak Dr. Rahmat Ilyas M.S.I, selaku Penasehat Akademik;
4. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
5. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah;
6. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I, selaku Pembimbing I yang telah rela meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan selesainya skripsi ini;
7. Ibu Diah Novianti, M.E, selaku Pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan selesainya skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, yang telah memberikan pelajaran, ilmu pengetahuan,

masuk, dan motivasi sehingga sampai pada titik penulis telah menyelesaikan skripsinya;

9. Para Pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang telah membantu memperlancar pengurusan berkas-berkas perkuliahan sampai dengan tahap penyelesaian skripsi;
10. Bapak Mat Hasan dan Ibu Rini yang tersayang, selaku kedua orang tua dari penulis, yang memberi dukungan moril dan materil
11. Adik-adik saya yang tercinta yang selalu mendoakan saya.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah A angkatan 2018 yang telah kebersamai penulis dalam belajar memperdalam ilmu pengetahuan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

Kritik dan saran yang bersifat konstruktif diharapkan dan semoga bermanfaat.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Bangka, 17 Oktober 2023

Penulis



Wal Asri
NIM. 1831167

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Sistematika Pembahasan	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan dengan Variabel	15
B. Hubungan Antar Variabel	20
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	22

D. Landasan Teoristis.....	23
E. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Data dan Jenis Data	44
C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	45
D. Definisi Operasional Variabel	48
E. Desain dan Model Penelitian.....	51
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	52
G. Teknik Pengumpulan data	55
H. Validitas dan Reliabilitas.....	56
I. Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	63
1. Deskripsi Subjek	63
2. Deskripsi Variabel Penelitian	67
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	83
4. Uji Asumsi Klasik.....	87
5. Pengujian Hipotesis	94
B. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Operasional dan Penelitian.....	49
Tabel III. 2 Tabel Skala Likert.....	54
Tabel IV.1 Pegawai bank merespon dengan cepat setiap permasalahan nasabah	67
Tabel IV.2 Pegawai bank handal dalam menyelesaikan permasalahan pada setiap nasabah	68
Tabel IV.3 Ruang tunggu bersih dan nyaman.....	69
Tabel IV.4 Pegawai bank memberikan jaminan yang tepat waktu dalam pelayanan	69
Tabel IV.5 Pegawai bank bersikap ramah dan sopan	70
Tabel IV.6 Saya mengetahui adanya bank syariah dan bank konvensional....	71
Tabel IV.7 Saya mengetahui bahwa bank syariah didasari dengan hukum syariat Islam.....	72
Tabel IV.8 Saya mengetahui produk-produk dari bank syariah	72
Tabel IV.9 Saya mengetahui operasional bank syariah	73
Tabel IV.10 Saya merasa pelayanan sesuai dengan harapan saya	74
Tabel IV.11 Saya merasa puas dengan pelayanan ekstra dari pihak bank.....	75
Tabel IV.12 Saya merasa puas dengan biaya pelayanan sesuai dengan kualitas pelayanan.....	75
Tabel IV.13 Saya merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan permasalahan saya	76
Tabel IV.14 Saya mempercayai kejujuran pihak bank dalam melakukan perjanjian dengan saya	77
Tabel IV.15 Saya mempercayai pihak bank melakukan yang terbaik dalam setiap permasalahan nasabah.....	78

Tabel IV.16 Saya mempercayai bahwa setiap produk pada bank mudah digunakan oleh nasabah.....	79
Tabel IV.17 Saya mempercayai pihak bank melakukan tugasnya dengan <i>Amannah</i>	79
Tabel IV.18 Saya menggunakan produk dari Bank Syariah Indonesia cabang Pangkalpinang secara berulang-ulang	80
Tabel IV.19 Saya juga menambahkan produk yang lain pada Bank Syariah Indonesia cabang Pangkalpinang	81
Tabel IV.20 Saya sukarela merekomendasikan Bank Syariah Indonesia cabang Pangkalpinang kepada teman, kerabat, saudara, dan lainnya.....	82
Tabel IV.21 Saya tidak tertarik menggunakan produk yang bukan dari bank syariah walaupun produk tersebut ditawarkan kepada saya.....	83
Tabel IV.22 Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian Pada Variabel.....	84
Tabel IV.23 Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian Pada Variabel.....	85
Tabel IV.24 Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian Pada Variabel.....	85
Tabel IV.25 Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian Pada Variabel.....	86
Tabel IV.26 Rekapitulasi Nilai r Uji Validitas Dari Instrumen Penelitian Pada Variabel.....	86
Tabel IV.27 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel IV.28 Uji Multikolinearitas	89
Tabel IV.29 Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser	90

Tabel IV.30 Uji Autokolerasi.....	92
Tabel IV.31 Uji Regresi Linier Berganda.....	93
Tabel IV.32 Uji Parsial (t).....	95
Tabel IV.33 Uji Parsial (F)	97
Tabel IV.34 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	23
Gambar III.1 Desain Penelitian.....	52
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
GambarIV.2 Usia Responden	64
GambarIV.3 Pekerjaan Responden	64
GambarIV.4 Pendidikan Terakhir Responden	65
GambarIV.5 Lama Menjadi Nasabah Responden.....	66
GambarIV.6 Hasil Uji Normalitas P-Plot	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Olahan Data Kuesioner
- Lampiran 3. Tabel Uji Validitas
- Lampiran 4. Tabel Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Gambar Uji Normalitas
- Lampiran 6. Tabel Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokolerasi dan Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 7. Tabel Uji t, Uji F, Uji R Square (²)
- Lampiran 8. Tabel Uji F
- Lampiran 9. Tabel Uji t
- Lampiran 10. Tabel Durbin Watson
- Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12. SK Skripsi
- Lampiran 13. Foto Pengisian Kuesioner
- Lampiran 14. Daftar Riwayat Hidup

