PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SAHABAT PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk CABANGPADANGSIDIMPUAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh

LATIPA USLA BATUBARA
NIM: 14 401 00140

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 2001101 1 005

PEMBIMBING II

Azwar Hamid, MA
NIP. 19860311 201503 1 005

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2019

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Latipa Usla Batubara**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 15 Maret 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Latipa Usla Batubara** yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan".** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I	**PEMBIMBING II**
Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM	**Azwar Hamid, MA**
NIP. 19790720 2001101 1 005	**NIP. 19860311 201503 1 005**

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Latipa Usla Batubara
NIM	: 14 401 00140
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-4
Judul Skripsi	: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 15 Maret 2019

Penyatakan,

LATIPA USLA BATUBARA
NIM. 14 401 00140

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Latipa Usla Batubara
Nim	: 14 401 00140
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Shabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan".** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan
Pada tanggal, 15 Maret 2019
Saya akan

LATIPA USLA BATUBARA
Nim: 14 401 00140

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan bersama anggota nguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN idangsidimpuan berdasarkan Surat Penunjukan Menguji Ujian Munaqasyah Nomor : 814/In.14/G1/G.5/PP.01.1/04/2019 tanggal 29 April 2019, setelah memperhatikan hasil ujian iri mahasiswa :

ama : **Latifa Usla Batubara**
M : **14 401 00140**
rusan : **Perbankan Syari'ah**

engan ini menyatakan LULUS, ~~LULUS BERSYARAT~~, ~~MENGULANG~~ DALAM UJIAN unaqasyah FEBI IAIN Padangsidimpuan dengan nilai Skripsi 7425 (B)

engan demikian mahasiswa tersebut telah menyelesaikan seluruh beban studi yang telah tetapkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan memperoleh yudisium :

a. **CUM LAUDE** : **3.50 - 4.00**
b. **AMAT BAIK** : **3.00 - 3.49**
c. **BAIK** : **2.50 - 2.99**
d. **CUKUP** : **2.00 - 2.50**
e. **TIDAK LULUS** : **0.00 - 1.99**

engan indeks prestasi kumulatif 3,48 . Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai elar SARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Perbankan Syari'ah dan segala hak yang enyertainya.

ahasiswa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : 594

Padangsidimpuan, 30 April 2019
Panitia Ujian Munaqasyah
Sekretaris,

Dr Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 197907202011011005

Ketua,

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP. 197307251999031002

Anggota Penguji :

1. Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
2. Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
3. Muhammad Isa, ST., MM
4. Azwar Hamid, MA

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama	:	**LATIPA USLA BATUBARA**
NIM	:	**14 401 00140**
Fakultas/Jurusan	:	**Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SAHABAT PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Ketua

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Azwar Hamid, MA
NIP. 19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di	**: Padangsidimpuan**
Hari/Tanggal	**: SELASA / 30 APRIL 2019**
Pukul	**: 08.00-11.00 WIB**
Hasil/Nilai	**: LULUS/74,25/B**
Predikat	**: AMAT BAIK**
IPK	**: 3,48**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SAHABAT PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : **LATIPA USLA BATUBARA**
NIM : **14 401 00140**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 22 Mei 2019
Dekan,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si.
NIP.19780818 200901 1 015

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kita sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan".** Shalawat dan salam Peneliti mohonkan kepada Allah SWT, semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan kezaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya baik secara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, SH.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Siselaku Wakil Dekan bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag, selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid MA, selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.EI., M.Aselaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Budi Gautama Siregar S. Pd., MM selaku Pembimbing I dan Bapak Azwar Hamid, MA selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi Peneliti untuk memperoleh buku-buku yang Peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Bapak Ibu Dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses

perkuliahan. Mudah-mudahan Allah SWT membalas dan menambah ilmu yang berkah kepada semuanya.

7. Bapak Pimpinan Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan dan kepada Bapak Rizky Fahlevi yang telah mendukung dan terlibat dalam penelitian ini serta seluruh karyawan dan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan yang ikut serta mendukung dan terlibat dalam penelitian ini.
8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta **Jamaluddin Batubara** dan Ibunda **Delima Zendato**, yang tanpa pamrih memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil, kesabaran, keikhlasan, perhatian, serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang. Semoga Allah SWT senantiasa membalas perjuangan mereka dengan surga firdausnya. Tak lupa juga rasa terimakasihPeneliti atas doa-doa dari abang dan kakak tercinta Arwin Efendi Batubara, Mulia Romadon Batubara, Alimuda Batubara, Ernawati Batubara, dan Darni Batubara yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kita dapat menjadi hamba-Nya yang taat, menjadi anak yang shalih dan shalihah, berbakti kepada orang tua dan bermanfaat bagi orang lain.
9. Para sahabat Ida, Indah, Ramlah, Juita Masdalipah, Mito Harahap, Nurhelimah, dan Yanti, yang telah banyak membantu, memberikan masukan, nasehat, motivasi, serta teman-teman angkatan 2014 yang tidak dapat peneliti

sebutkan satu persatu khususnya Perbankan Syariah 4 yang telah banyak membantu,danmemberikan motivasi sampai dengan skripsi iniselesai.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati Peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Padangsidimpuan, 15 Maret 2019
Peneliti

Latipa Usla Batubara
Nim. 14 401 00140

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan

Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	ż	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	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
ـَ	fatḥah	A	A
ـِ	Kasrah	i	I
ـُ	ḍommah	u	U

b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	**Nama**	**Gabungan**	**Nama**
.....يْ	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
وْ	fatḥah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	**Nama**	**Huruf dan Tanda**	**Nama**
ا.....َ....ى	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ى..ِ..	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

...ُو	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapa tharkat fatḥah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalaupadasuatu kata yang akhirkatanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalan sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال **.** Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baikfi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata danbisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tesebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin.* Cetekan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : **LATIPA USLA BATUBARA**
NIM : **14 401 00140**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat adalah jasa pelayanan keuangan. Maka usaha jasa selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah juga harus mengedepankan kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah yang menggunakan produk Tabungan Sahabat cenderung mengalami pertumbuhan yang lambat. Hal ini disebabkan banyak nasabah yang tidak aktif menabung bahkan banyak yang menutup rekeningnya. Jadi walaupun ada nasabah baru tetapi jumlah nasabah relatif tidak bertambah karena diimbangi dengan banyaknya rekening yang tutup. Oleh karena itu,salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Adapun permasalahan yang diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Tujuan penelitian iniuntuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan..

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi sederhana, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 83 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *convience sampling*.Pengolahan data dilakukan dengan SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hal tersebut diperoleh dari uji koefisien determinasi (R^2) dengan nilai R square sebesar 0,690 artinya 69% pengaruh yang signifikan variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, sedangkan sisanya 31% dijelaskan oleh varibel lain diluar yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa secara parsial etika memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah/masyarakat yang dibuktikan dengan nilai bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$(13,413>1,663) atau Ha diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI
ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
DAFTAR BAGAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 9
C. Batasan Masalah 10
D. Definisi Operasional Variabel 10
E. Rumusan Masalah 12
F. Tujuan Penelitian 12
G. Kegunaan Penelitian 12
H. Sistematika Pembahasan 13

BAB II LANDASAN TEORI
A. Landasan Teori 16
1. Loyalitas 16
a. Pengertian Loyalitas 16
b. Jenis-jenis Loyalitas 17
c. Karakteristik Loyalitas 18
d. Indikator Loyalitas Nasabah 19
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas 19
2. Kualitas Pelayanan 20
a. Pengertian Kualitas Pealayanan 20
b. Pengertian Pelayanan 21
c. Dasar-dasar Pelayanan 22
d. Kualitas Pelayanan Menurut Presfektif Islam 22
e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik 24
f. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan yang Buruk 24
g. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 26
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan denganLoyalitasNasabah 30
B. PenelitianTerdahulu 31
C. Kerangka Pikir 33
D. Hipotesis 34

BAB III METODOLOGIPENELITIAN
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 36
B. Jenis Penelitian 36
C. Populasi dan Sampel 36
1. Populasi 36
2. Sampel 37
D. Instrumen Pengumpulan Data 38
1. Kuesioner 38
2. Dokumentasi 40
3. Studi Kepustakaan 40
E. Sumber Data 40
1. Data Primer 41
2. Data Sekunder 41
F. Teknik Analisis Data 41
1. Validitas 41
2. Reliabilitas 42
3. Uji Normalitas 43
4. Uji Linearitas 44
5. Analisis Regrisi Linier Sederhana 44
6. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2) 45
7. Uji t 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan 47
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan 47
2. Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpaun 48
3. Struktur Organisasi 48
4. Produk dan Layanan 49
B. Analisis Hasil Penelitian 52
1. Uji Validitas 52
2. Uji Reliabilitas 53
3. Uji Normalitas 54
4. Uji Linearitas 56
5. Analisis Regresi Linier Sederhana 57
6. Uji Koefisien Determinasi 59
7. Uji Keofisien Regresi Parsial (Uji t) 59
C. Pembahasan Hasil Penelitian 61
D. Keterbatasan Penelitian 63

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 65
B. Saran 65
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Tabungan Sahabat 4
Tabel 1.2 : Definisi Operasional Variabel 11
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu 31
Tabel 3.1 : Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner 39
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan 40
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Angket Loyalitas Nasabah 40
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 52
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah 53
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas 53
Tabel 4.4 : Hasil Uji Normalitas dengan Metode *P-P Plot* 55
Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas dengan Histogram 56
Tabel 4.6 : Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah 57
Tabel 4.7 : Hasil Uji Regresi Sederhana 58
Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 59
Tabel 4.9 : Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t) 60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Angket

Lampiran 2 : Hasil Angket Variabel X

Lampiran 3 : Hasil Angket Variabel Y

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 5 :Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas dengan *P-P Plot*

Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

Lampiran 10 : Hasil Uji Linearitas

Lampiran 11 : Hasil Uji Uji Regresi Sederhana

Lampiran 12 : Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 13 : Hasil Uji t

Lampiran 14 : Permohonan Kesedian Menjadi Pembimbing Skripsi

Lampiran 15 : Surat Validasi

Lampiran16 : Mohon ijin riset

Lampiran17 : Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

Lampiran 18 : Dokumentasi

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 : Struktur Organisasi 48
Bagan 4.2 : Produk Pendanaan..... 49
Bagan 4.3 : Produk Pembiayaan 50
Bagan 4.4 : Layanan..... 50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah suatu Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.[1]

Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat disamping kepentingan bank itu sendiri dalam mengembangkan usahanya. Bank juga harus bermanfaat bagi pembangunan ekonomi nasional sesuai dengan fungsinya sebagai *Agent of Development* dalam rangka mewujudkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas.[2]

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin

[1]Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 9.

[2]Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hlm. 4.

berkembangindustri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat adalah jasa pelayanan keuangan. Maka usaha jasa selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah juga harus mengedepankan kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Loyalitas nasabah merupakan aset yang tidak ternilai bagi perbankan atau perusahaan. Karena loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Nasabah yang loyal mampu meningkatkan laba melalui peningkatan pendapatan, karenanya nasabah yang loyal selalu melakukan pembelian ulang dan memiliki kecenderungan membeli lebih banyak, mau membayar dengan harga yang lebih mahal yang akan berdampak secara langsung terhadap keuntungan yang diperoleh perusahaan.[3]

Loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan per pelanggan. dengan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka biaya yang dikeluarkan untuk mendapat pelanggan lebih sedikit daripada memperoleh satu pelanggan yang baru. Apabila pelayanan suatu perbankan kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain.

---

[3]Jill Griffin, *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Diterjemahkan dari "*Costumer Loyalty*" oleh Dwi Kartini Yahya, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 19.

Saat ini, perbankan syariah telah memasuki persaingan yang berskala global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya bank syariah yang didirikan pada akhirnya menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan produk bank syariah yang ditawarkan. Dalam kondisi seperti itu, bank syariah dituntutuntuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah untuk tetap bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia.

Sama halnya dengan Bank Muamalat Indonesia, khususnya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang menawarkan berbagai macam produknya dengan cara-cara yang berbeda dan menarik, bukan hanya melayani nasabahnya di dalam bank saja, tetapi juga melayani nasabah diluar bank yakni nasabah tabungan sahabat yang beroperasi diluar bank dengan menggunakan mobil brand yang di dalamnya terdapat petugas *frontliner* (*teller,costumer service,* dan satpam) beserta satu supir yang bertugas untuk melayani nasabah dengan mengunjungi beberapa lembaga diantaranya, kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, Nurul Ilmi Padangsidimpuan, Sekolah Bunayya Padangsidimpuan, dan Darul Ikhlas Goti. Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti ternyata jumlah nasabah yang menggunakan produk Tabungan Sahabat cenderung mengalami pertumbuhan yang lambat. Hal ini disebabkan banyak nasabah yang tidak aktif menabung bahkan banyak yang menutup rekeningnya. Jadi walaupun ada nasabah baru

tetapi jumlah nasabah relatif tidak bertambah karena diimbangi dengan banyaknya rekening yang tutup. Hal ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
Jumlah Nasabah Tabungan Sahabat

No	Tahun	Akuisisi Baru	Rekening Pasif	Jumlah Nasabah
1	2013	0	1	2
2	2014	65	122	188
3	2015	206	381	653
4	2016	194	435	901
5	2017	32	436	934

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Keadaan diatas menunjukkan bahwa banyaknya Nasabah Tabungan Sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan tidak loyal. Dilihat dari jumlah nasabah yang akuisisi baru dari tahun 2013-2017 adalah sebanyak 497 nasabah, sedangkan jumlah rekening pasif adalah sebanyak 1.375 nasabah dan jumlah keseluruhan nasabah akuisisi baru dan pasif adalah sebanyak 1.872 nasabah. Jika keadaan ini terus dibiarkan maka akan sangat merugikan perkembangan bank ini pada masa mendatang. Oleh karena itu bank ini perlu meningkatkan usaha-usaha untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa *responsivitas*, biaya administrasi yang hemat, ketetapan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan

pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada pelanggan.[4]

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.[5]

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Royne dan Tatik Suryani, "Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan satu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru."[6]

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Christin Arie Asie menunjukkan bahwa:

> Jika kualitas pelayanan dianggap konsumen baik maka konsumen cenderung merasakan kepuasan, dan akhirnya menciptakan sikap loyal (setia) pada prusahaan yang bersangkutan, konsep ini juga berlaku pada perusahaan jasa perbankan seperti Bank Kalteng Cabang Kasongan, bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selama ini kepada nasabah

[4]Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.
[5]M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 45.
[6]Royne dan Tatik Suryani, *Kualitas Pelayanan* (Jakarta: PT. Sigma Examedi, 2001), hlm. 76.

> sangatmenetukan kepuasan nasabahnya, dan kepuasan nasabah sangat menentukan loyalitas nasabah.[7]

Persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya.Perusahaan jasa seperti bank syariah dapat berupaya menunjukkan kualitas pelayanan mereka melalui bukti fisik dan presentasi. Jika bank syariah ingin memposisikan diri sebagai bank yang "cepat", maka bank tersebut dapat mewujudkan strategi tersebut melalui sejumlah alat pemasaran. Salah satu alat pemasaran tersebut yaitu karyawan.[8]

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan menunjukkan bahwa:

> Berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah signifikansi positif, artinya bahwa kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.[9]

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitaas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka citra yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

---

[7]Crhistin Asie Asie, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan", dalam Jurnal Sains Manajemen, Volume 3, No1, April 2014, hlm. 75.

[8]Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, "*Manajemen Pemasaran"* (Jawa Tengah: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 45.

[9]Rizqa Rhamadaning Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", dalam Jurnal Muqtasid, Volume 3, No. 2, Desember 2012, hlm. 278.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabahpun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara sementara peneliti dengan beberapa nasabah tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, dengan saudari Roslina Siregar selaku nasabah tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan siswi SMP dari Nurul Ilmi menyatakan bahwa beliau merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang mana banyaknya jumlah nasabah yang ingin menabung namun jumlah karyawan yang melayani hanya sedikit sehingga mengakibatkan banyaknya nasabah yang mengantri, dan didukung pula dengan fasilitas yang tidak memadai membuat nasabah yang datang tidak merasa nyaman dan merasa tidak puas.[10] SaudaraAhmad Sayuti Harahap siswa SMP Nurul Ilmi selaku nasabah tabungan sahabat menyatakan bahwa kurangnya ketelitian karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan dalam menjalankan tugasnya, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara nasabah dengan karyawan.[11] Saudari Nindi Aliska Nasution siswi SMP Bunayya dengan rekening tabungan atas nama Siti Aminah Harahap QQ Nindi Aliska

[10]Wawancara dengan Nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, dengan saudari Roslina Siregar, 12 Desember 2018 pukul 10.00 Wib.

[11]Wawancara dengan Nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, dengan saudara Ahmad Sayuti Harahap, 12 Desember 2018 pukul 11.15 Wib.

Nasution nasabah tabungan sahabat mengatakan, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan menawarkan dan melayani dengan berbagai macam cara, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memudahkan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yaitu dengan cara datang langsung ke lokasi nasabah pada waktu yang ditentukan sehingga nasabah merasa aman dan terbantu.[12] Dan saudari Helmi Aprita guru SD Bunayya nasabah tabungan sahabat mengatakan, sikap sopan dan rendah hati setiap karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang membuat nasabah untuk tetap menggunakan tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.[13]

Seorang pelanggan yang loyal, sudah pasti adalah pelanggan yang puas. Hal seperti inilah yang mendorong perusahaan mengembangkan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan demi mencapai pelanggan yang loyal. Diharapkan perusahaan dapat membentuk suatu komunitas pelanggan yang loyal, sehingga dapat mencapai tingkatan pelanggan yang lebih tinggi lagi.[14]

Loyalitas pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik makaakanberpengaruh terhadap loyalitas nasabah, juga akan berpengaruh dalam peningkatan bank itu sendiri.Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai

---

[12]Wawancara dengan Nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, dengan saudari Nindi Aliska Nasution, 13 Desember 2018 pukul 14.30 Wib.

[13]Wawancara dengan Nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, dengan saudari Helmi Aprita, 13 Desember 2018 pukul 14.30 Wib.

[14]Nina Rahmayani, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 22.

bagi bank atau perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja. Dalam praktiknya jika nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.[15]

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Biasanya semakin bagus pelayanan yang diberikan bank maka akan meningkatkan loyalitas nasabah. Dan sebaliknya pelayanan yang tidak memuaskan akan menurunkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Dan menuangkannya dalam bentuk penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas PelayananTerhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

[15]Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 237.

1. Penurunan jumlah Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan disebabkan loyalitas nasabah menurun.
2. Pelayanan yang diterima Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan kurang memuaskan dan berbelit-belit.
3. Ketidak konsistenan pada penelitian sebelumnya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yakni Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Dimana dalam penelitian ini ada dua variabel yang terdiri dari variabel bebas atau independen dan satu variabel terikat atau dependen. yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Sesuai dengan judul penelitian ini maka ada dua variabel, yaitu:

1. Variabel independen

   Variabel independen variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya.[16] Maka yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah (X) Kualitas Pelayanan.

[16]Bambang Prasetyo Dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 67.

2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi variabel lain (variabel bebas).[17] Maka variabel dependen dalam penelitian ini adalah (Y) Loyalitas Nasabah.

Tabel 1.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk atau jasa yang memberikan manfaat bagi nasabah.[18] Kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga dapat memuaskan nasabah.	1. Aspek keandalan 2. Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung[19]	Ordinal
2	Loyalitas nasabah (Y)	Loyalitas nasabah lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.[20] Loyalitas yang	1. Kebiasaan transaksi. 2. Pembelian ulang. 3. Rekomendasi. 4. Komitmen. 5. Kepuasan nasabah.[21]	

[17]Syofian Siregar, *Statistic Parametric* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2014), hlm. 19.
[18]Melayu S.P. Hasibuan, *Op.Cit.*, hlm. 152.
[19]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*(Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 197.
[20]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Diterjemahkan dari *"Marketing Management Eight Edition"* oleh Ancella Anitawati.H, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 54.
[21]Jill Griffin,*Op.Cit.*, hlm. 31.

		dimaksud disini adalah kesetiaan pelanggan/nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan dan tidak pindah ke bank lain.		Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapakan berguna bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang dimaksud adalah :

1. Bagi Perusahaan

   Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan, terutama dalam membuat variasi produk dan pelaksanaan promosi.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan peneliti yang diperoleh di bangku kuliah.Sehingga bisa menambah pengetahuan peneliti dan untuk memperoleh pengalaman berharga guna mempersiapkan diri untuk meningkatkan profesionalisme di dunia kerja, keahlian profesi yang diperoleh selama proses penelitian dapat mengangkat rasa percaya diri dan sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

3. Bagi masyarakat luas.

Bagi masyarakat luas, untuk menambah pengetahuan akan keberadaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsdimpuan.

4. Bagi pihak lain.

Bagi pihak lain, menambah ilmu pengetahuan serta bahan acuan bagi peneliti lain dengan topik yang berkenaan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pengumpulan data gambaran secara ringkas mengenai proposal ini, maka sistem penulisannya akan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, dan sistematika

pembahasan. Pembahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteliti. Masalah yang muncul akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah yang telah ditentukan akan membahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan berguna bagi peneliti, perguruan tinggi, dan lembaga terkait.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan yang mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian tersebut akan dibandingkan dengan pengaplikasiannya. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian yang membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, dan analisis data. Secara umum, seluruh pembahasan yang ada dalam metodologi penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian. Data-data

yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna untuk memperlancar pelaksanaan peneliti. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV, membahas tentang hasil penelitian atas PengaruhKualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

BAB V, merupakan bab penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Menurut Fandy Tjiptono, pengertian Loyalitas adalah sebagai berikut:

> Kesetiaan atau loyalitas konsumen merupakan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcomes*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksetiaan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.[1]

Adapun definisi loyalitas konsumen sebagaimana yang diungkapkan oleh Ratih Huriyati, Loyalitasmerupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembaliatau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usah pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[2]

Dari definisi diatas terlihat bahwa loyalitas lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku yang ditunjukkan pada pembelian rutin (berulang-ulang) ataupun kesetiaan pelanggan atau nasabah yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

---

[1]Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Ansi Offset, 2004), hlm. 50.

[2]Ratih Huryati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: PT. Alfabeta, 2005), hlm. 129.

b. Jenis-jenis Loyalitas

Jenis-jenis loyalitas menurut Jill Griffin terdiri dari empat jenis yang dapat digambarkan sebagai berikut:[3]

1) *No Loyalty* (Tanpa Loyalitas)

Untuk berbagi alasan yang berbeda, ada pelanggan yang tidak menyumbangkan suatu kesetiaan terhadap produk atau jasa tertentu, tingkat keterikatan dan *Repeat Patronage*yang rendah menunjukkan absennya suatu kesetiaan.

2) *Inertia Loyalty* (Loyalitas yang Lemah)

Suatu tingkat keterikatan yang relatif rendah dengan pembelian ulang yang tinggi akan mewujudkan suatu *inertia loyalty*. Pelanggan yang memiliki sikap ini, pembelian ulang lebih banyak dari pengaruh faktor situasional daripada faktor sikapnya.

3) *Latent Loyalty* (Loyalitas Tersembunyi)

Suatu tingkat keterikatan yang relatif tinggi disertai dengan tingkat pembelian yang rendah menggambarkan suatu *latent loyalty* dari pelanggan. bagi pelanggan yang memiliki sikap ini, pembelian ulang lebih banyak dari pengaruh faktor situasional daripada faktor sikapnya.

4) *Premium Loyalty* (Loyalitas Premium)

Suatu jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi bila ada tingkat keterikatan yang tinggi. Kesetiaan jenis ini sangat

[3]Jill Griffin, *Op.Cit.*, hlm. 22.

diharapkan untuk didapatkan dari setiap pelanggan dalam setiap usaha atau bisnis.

c. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Karakteristik loyalitas nasabah dapat diukur dengan cara antara lain:

1) Transaksi berulang

Adanya sebuah tindaklanjut untuk melakukan transaksi berulang atau rutin di tempat yang sama.

2) Merekomendasikan pada oranglain

Adanya kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dapat dirasakan maka seseorang akan merekomendasikan pemberitaan tentang apa yang dirasakannya tersebut kepada oranglain.

3) Menggunakan jasa lain yang ditawarkan

Kepuasan yang dirasakannya pada suatu jasa, maka akan ada dorongan untuk mencoba tawaran jasa lain yang tersedia di tempat tersebut.

4) Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing lain

Tidak akan mudah tergiur oleh tawaran dari produk yang sejenis dengan pesaing, karena sudah terbentuk kenyamanan dalam diri selama mengkonsumsi jasa di tempat tersebut.[4]

[4]Philip kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Diterjemahkandari "*Marketing Management Eight Edition*" olehAncellaAnitawati.H, (Jakarta: Salemba Empat, 2000),hlm. 54.

d. Indikator Loyalitas Nasabah

1) Kebiasaan transaksi adalah seberapa sering nasabah melakukan transaksi.
2) Pembelian ulang adalah kemauan nasabah untuk melakukan transaksi dengan memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh operator.
3) Rekomendasi adalah pengkomunikasian secara secara lisan mengenai pengalaman nasabah kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mau untuk mengikutinya.
4) Komitmen adalah kemauan nasabah untuk tetap memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh operator dimasa datang dan enggan untuk berhenti sebagai pelanggan/nasabah tersebut.
5) Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja.[5]

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas konsumen pada penyedia jasa tersebut. Faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah sebagai berikut:[6]

[5]*Ibid*, hlm. 31.
[6]Jill Griffin, *Op.Cit.*, hlm. 19.

1) Konatif

Pada tahap konatif terdapat kondisi loyal yang dipengaruhi niat atau keinginan melakukan pembelian ulang terhadap suatu merek. Keinginan tersebut merupakan tindakan yang terantisipasi tetapi belum terlaksana. Ketentuan perpindahan konsumen merek lain dapat disebabkan oleh faktor persuasi merek lain dan konsumen untuk mencoba merek lain.

2) Tindakan

Pada tahap ini menunjukkan adanya komitmen dengan disertai untuk menggunakan suatu merek. Berbeda dengan tahap sebelumnya, konsumen pada saat ini sulit berpindah ke merek lain. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak tertarik terhadap upaya pemasaran merek lain, komunikasi dan strategi pemasaran merek lain tidak banyak mendapat perhatian dari konsumen. Dengan mengkombinasikan komponen diksp dan perilaku pembelian ulang.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Scherkenback mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia) kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik

yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha lain(pemasaran, sumber daya manusia dan lain-lain).[7]

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.Pelanggan atau nasabah yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi menjadi tiga tipe berikut ini:

1) Pelanggan/nasabah sangat perlu memperoleh bantuan seorang (*costumer service*, pramugari atau kasir) untuk menuntut atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.
2) Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
3) Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan ke petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya, yang dihadapi nasabah dalam ha ini adalah mesin seperti mesin*Automatic Teller Machine* (ATM) atau Ajungan Tunai Mandiri. Pelayanan*Automatic Teller Machine* (ATM) atau Ajungan Tunai Mandiri ini dilakukan melalui petunjuk yang ada dimesin untuk keperluan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan.

[7] http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html. pada tanggal 10 September 2018 pukul 10.15 Wib.

c. Dasar-dasar Pelayanan

Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service,* pramugari, *public relation,* satpam, kasir/*teller* atau operator telepon adalah sebagai berikut:

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan/nasabah jika dikenal.
4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.
7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9) Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan.
10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.[8]

d. Kualitas Pelayanan Menurut Presfektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surah Al-Imran ayat 159:

[8]Kasmir, *Op.Cit.*, hlm. 252-254.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ
ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ
لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ
إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.[9]

Berdasarkan ayat diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembuat agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen ditujukan terhadap banyak pilihan, apabila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hari dan harus memiliki sifat sabar dan pemaaf dalam menyikapi konsumen supaya konsumen tersebut merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

[9]Depertemen Agama Republik Indoneisa, *Al-Qur'an dan terjemahannya* (Bandung: CV. Penerbit Diponogoro, 2000), hlm. 121.

e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan instalansi dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut diunjuk oleh sumber daya manusia dan kemampuan yang dimiliki.[10]Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.

1) Tersedianya karyawan yang baik
2) Tersedianya srana dan prasarana yang baik.
3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5) Mampu berkomunikasi.
6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap tansaksi.
7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

f. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan yang Buruk

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk, antara lain:

[10]Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 45.

1) Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan

   Salah satu karakteristik jasa adalah inseparabelity, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersaan. Ini artinya, dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan.

2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

   Keterlibatan karyawan yang intensif dalam penyampaian jasa dapat menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain: upah rendah (pada umumnya karyawan yang melayani pelangan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang apling rendah dalam suatu perusahaan), pelatihan kurang memadai, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi dan sebagainya.[11]

3) Dukungan pada pelanggan internal kurang memadai

   Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak dari sistem penyampaian jasa.

4) Kesenjangan komunikasi

   Tidak dapat dipungkiri, bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan pelanggan. Bila terjadi kesenjangan komunikasi, maka akan timbul penilaian atas persepsi negatif pada kualitas jasa atau kerja yang diterimanya.

[11]*Ibid*, hlm. 48-49.

5) Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan emosi. Dalam interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan ysng seragam. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan agar memahami perasaan pelanggan dengan pelayanan kepada mereka.

6) Perluasan atau pengembangan jasa secara belebihan

Disatu sisi, memperkenalkan jasa baru yang telah dikembangkan dapat meningkatkan peluang pasar dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi jika terlampau banyak menawarkan jasa baru yang diperbaiki, maka hasil yang diperoleh tidak selalu optimal, bahkan kemungkinan timbul permasalahan pada standar kualitas jasa.

7) Visi bisnis jangka pendek, seperti pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh kebijakan suatu bank untuk menekan biaya dengan mengurangi jumlah teller yang menyebabkan makin panjang jumlah antrian di bank tersebut.

g. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah mudah, karena banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas, yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor

yang perlu mendapat perhatian adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *Automating Quality*, menindaklanjuti jasa dan mengembangkan sitem informasi kualitas jasa.[12]

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Setiap perusahaan jasa berupaya memberikan kualitas yang terbaik pada pelanggannya. Untuk itu, dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yang dilakukan adalah riset kepuasan pelanggan, langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pelanggan pada perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut.Dengan demikian, dapat diketahui posisi relatif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan tersebut.

2) Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar mereka terpikat. Hal seperti ini malah menjadi bumerang bagi perusahaan. Makin banyak janji yang diberikan, makin besar pula harapan pelanggan bahkan tidak menjadi

[12]*Ibid*, hlm. 50-52.

realistik, yang pada giliranya akan menambah makin sulitnya memenuhi harapan pelanggan.

3) Mengelola bukti kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dilihat/dipegang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

4) Mendidik konsumen

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jenis jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya, kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang mengahsilkan lingkungan yang kondusif bagi penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan meningkatkan kualitas. Agar dapat tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh dari anggota organisasi.

6) Menciptakan *outomating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabelitas kualitas jasa yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melaukan riset secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlikan otomatisasi yang mencakup keseluruhan jasa.

7) Menindaklanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu diperbaiki. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka pada jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi pelnaggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupunkeluhan mereka.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi guna mendukung pengambilan keputusan. Pengembangan sistem informasi kualitas tidak hanya terbatas pada perusahaan besar. Mendengarkan suara pelanggan merupakan hal yang mutlak harusdilakukan perusahaan. Untuk memahami suara pelanggan dibutuhkan riset mengenai harapan dan persepsi pelanggan. Melalui riset ini akan

diketahui kekuatan dan kelemahan jasa perushaan daru sudut pandang pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah akan loyal kepada bank.

Penelitian yang dilakukan oleh Evie Arsyita Sary menunjukkan bahwa:

> Berdasarkan hasil uji secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena nilai R^2 sebesar 0,912 hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan variabel *independent* (kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah) terhadap variabel *dependent* (loyalitas nasabah) sebesar 91,2%.[13]

Penelitian yang dilakukan oleh Christin Arie Asiemenunjukkan bahwa:

> Koefisien error dan koefisien determinasi total adalah R^2 = 0,459 yang menunjukkan besarnya pengaruh bersama-sama (simultan) antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah hanya sebesar 0,459 atau 45,90%, sedangkan sisanya 54,10% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak termasuk dalam model.[14]

[13]Evie Arsyita Sary, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan" (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2016), hlm. 1.

[14]Crhistin Asie Asie, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap LoyalitasNasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan" (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 1.

Jadi dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hardian Dwi Utomo, (2015) Jurnal Bisnis dan Manajemen	Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi	Sikap berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Kantor PT.Bank Mandiri, Tbk Kota Banyuwangi.
2	Muhammad Zakiy, (2017) Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening	Hasil penelitian ini dapat dijaikan bukti empiris yang menjelaskan pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh positif kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
3	Hendri Wijaya, (2017) Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen	Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
4	Christin Arie Asie, (2014) Jurnal Sains Manajemen	Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Pembangunan	Kualitas pelayanan pada Bank Kalteng Cabang Kasongan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

		Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan	
5	Roby Ben Syaputra, (2015) Jurnal Tepak Manajemen Bisnis	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak	Dari hasil penelitian ini tampak bahwa penelitian ini mendukung teori atau hasil penelitian yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif Terhadap Loyalitas.
6	Rita Purnama Sari Daulay, (2015) Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidimpuan (Skripsi IAIN Padangsidimpuan 2015)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidimpuan.

Dari tabel diatas dapat dilihat perbedaan dari penelitian terdahulu. Diantaranya penelitian yang dilakukan olehHardian Dwi Utomoyang menggunakan data sekunder sedangkan penelitian ini menggunakan data primer.Perbedaan penelitian yang kedua, oleh Muhammad Zakiy menggunakan item sebanyak 24 item pernyataan yang di khususkan untuk mengukur kualitas layanan sebanyak 6, sedangkan penelitian ini menggunakan item sebanyak 10 item yang di khususkan untuk mengukur kualitas pelayanan sebanyak 5. Perbedaaan penelitian ketiga, olehHendriWijaya adalah menggunakan 1

variabel bebas dan 2 variabel terikat, sedangkan penelitian ini menggunakan 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat.

Perbedaan penelitian keempat, oleh Christin Arie Asie adalah menggunakan teknik pengambilan sampel yakni *purposive sampling*sedangkan penelitian ini menggunakan *convience sampling.* Perbedaan penelitian kelima, oleh Roby Ben Syaputra adalah menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat sedangkan penelitian ini hanya menggunakan 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Perbedaan penelitian keenam, oleh Rita Purnama Sari Daulay adalah tempat penelitiannya, dan persamaannya sama-sama meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.

C. Kerangka Pikir

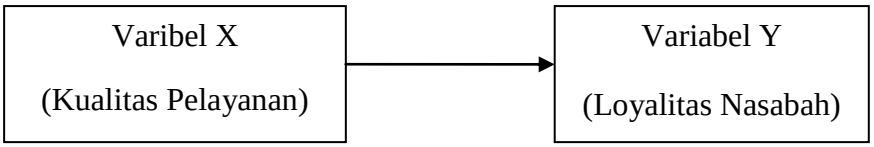
Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Menyadari pentingnya nilai sebuah pelayanan kepada pelanggan terhadap layanan perusahaan semakin membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan pelanggan yang baik.

Untuk menjaga pelanggan terus berhubungan dengan pebisnis mau tidak mau pebisnis harus memberikan pelayanan. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pebisnis berharap usaha berkelanjutan, sedangkan pelanggan

berharap mencapai kepuasan dalam menggunakan barang atau jasa dari pebisnis. Oleh sebab itu, bisnis yang sebenarnya adalah pelayanan.[15]

Jadi berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka dapat disimpulakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan kepuasan nasabah, dengan demikian dapat disusun kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji dalam gambar berikut ini.

Kerangka Pikir



Maka, berdasarkan gambar diatas dapat disimpulakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementera (belum tentu teruji) yang rumusnya dapat didasarkan pada observasi pendahuluan, teori, atau penelitian terdahulu, yang harus diuji dengan alat analisa yang akan digunakan.[16] Diterima atau ditolaknya suatu hipotesis tergantung kepada data peneliti serta analisis yang dilakukan. Berdasarkan kerangka pikir, maka peneliti disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis sebagai berikut:

---

[15]Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 7-8.

[16]M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani, *Tekhnik Menulis Skripsi dan Thesis* (Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004), hlm. 7.

H_a : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitianinidilaksanakanpada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Oktober 2018 sampai dengan Maret 2019.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian iniialah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yakni penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistic untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variable tertentu mempengaruhi variabel lain.[1]

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri ata sobyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[2] Populasi yang peneliti ambil yaitu seluruh jumlah nasabah yang memilih Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

[1]Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

[2]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 115.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.[3] Adapun teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan seluruh jumlah nasabah yang memilih tabungan sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan. Adapun teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah *Convience sampling*. *Convience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti, dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel, atau peneliti memilih orang-orang yang terdekat saja.[4] Ukuran pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus dari Slovin sebagai berikut:[5]

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan ketentuan yang digunakan e: 10%, adalah:

$$n = \frac{497}{1+(497.0,1^2)}$$

n = 83,25 dibulatkan menjadi 83

[3]*Ibid,* hlm. 116.

[4]Syofian Siregar, *Statistic Parametrik*(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 60.

[5]Bambang Prasetyo dan Lina MiftahulJannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005),hlm. 136.

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 83,25 dan dibulatkan menjadi 83 responden. Adapun tekhnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convience Sampling*.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Adapun alat yang digunakan penelit iadalah:

1. Kuesioner

   Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi.

   Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah model tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang pada kolom atau tempat yang sesuai.[6]

   Terdapat empat komponen inti dari sebuah kuesioner, yaitu: (1) adanya subjek, yaitu individu atau lembaga yang melaksanakan penelitian, (2) adanya ajakan, yaitu permohonan dari peniliti kepada responden untuk turut serta mengisi atau menjawab pertanyaan secara aktif dan objektif, (3) adanya petunjuk pengisian kuesioner, yaitu petunjuk yang tersedia harus mudah dimengerti dan tidak bias (mempunyai persepsi yang macam-macam) dan (4) adanya pertanyaan atau pernyataan beserta tempat untuk

[6]Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 103.

mengisi jawaban, baik secara tertutup maupun terbuka. Dalam membuat kuesioner harus ada identitas responden (nama responden dapat dicantumkan).[7]

Adapun kuesioner yang digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek fenomena tertentu. Dalam skala ini digunakan berupa pernyataan positif dan negatif yaitu:

Tabel 3.1
Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

Skor Sifat Pernyataan Positif	Skor Sifat Pernyataan Negatif	Kategori Jawaban
5	1	Sangat Setuju (SS)
4	2	Setuju (S)
3	3	Kurang Setuju (KS)
2	4	Tidak Setuju (TS)
1	5	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Manajemen Penelitian (Suharsimi Arikunto)

Dengan menggunakan skala likert 5 kategori dengan nilai positif dan negatif, caranya dengan menghadapkan responden pada sejumlah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas tingkat pelaksanaan yang terdiri dari Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

Adapun indikator mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

[7]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 139-140.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan

No	Variabel X	Indikator	Nomor pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan	1. Aspek keandalan 2. Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti langsung	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Loyalitas Nasabah

No	Variabel Y	Indikator	Nomor pertanyaan
1	Loyalitas Nasabah	1. Kebiasaan transaksi. 2. Pembelian ulang. 3. Rekomendasi. 4. Komitmen. 5. Kepuasan nasabah.	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan menyebar kuesioner kepada nasabah.

3. Studi Kepustakaan

Dalam studi pustaka, peneliti mencatat dan mengumpulkan data atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yang diperoleh dari buku, artikel laporan lain yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti.

E. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung daru subjek penelitian sebagai informasi. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, jurnal, skripsi, dan buku-buku yang relevan.

F. Tekhnik Analisis Data

1. Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang diukur.[8] Ujivaliditas juga merupakan suatuskala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnyadilakukan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Product and Servise Solution* (SPSS) versi 23.

Dasar pegambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

a. Jika r hitung positif serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variable tersebut valid.
b. Jikar hitung positif serta $r_{hitung} < r_{tabel,}$ maka variabel tersebut tidak valid.

[8]SyofianSiregar, *Op.Cit*.,hlm. 75.

c. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tetapi berganda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

Adapun karakteristik dari uji validitas yaitu:

a. Validitas menunjuk pada hasil dari penggunaan instrument tersebut bukan pada instrumennya.
b. Validitas menunjukkan suatu derajat atau tingkatan.
c. Validitas instrument tidak berlaku umum.

2. Realibilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan pengukur yang sama pula. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *alpha cronbach's*> 0,60.[9]

a. Reliabilitas merupakan milik dari satu set nilai tes, bukan milik tes itu sendiri, artinya suatu tes dikatakan baik apabila dapat menghasilkan skor yang cukup akurat.
b. Suatu tes dikatakan reliabel jika dua buah tes dilakukan pada jarak waktu yang berbeda dan menunjukkan skor yang tidak jauh berbeda.
c. Reliabilitas dapat dinyatakan untuk dua atau lebih pengukuran independen yang diperoleh dari tes yang sama untuk setiap anggota kelompok.

[9]Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi 3*(Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 175.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel bebasdan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.[10]

Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian sebagai berikut:

a. Metode Grafik Normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*

Analisis grafik adalah melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif data sesungguhnya dengan data normal. Analisis grafik dibuat dengan program SPSS versi 23.

Pengambilan keputusan didasarkan pada:[11]

1) Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
2) Data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal.

b. Pendekatan Grafik Histogram

Data yang baikadalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.

---

[10]Sugiyono, *Metode PenelitianKuantitatif, Kualitatif dan R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 138.

[11]DuwiPriyatno, *Cara KilatBelajarAnalisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 117.

4. Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk melihat linearitas hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas. Tujuan dari uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

a. Jikanilai p lebih< 0,1 maka dinyatakan linier

b. Jikanilai p lebih> 0,1 maka dinyatakan tidak linier.[12]

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yaitu menganalisis hubungan linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.[13] Regeresi linear sederhana ini digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk satu variabel tak bebas dan dua atau lebih variabel bebas. Adapun persamaan dalam regresi linier sederhana yaitu:

$$Y' = a+bX$$

Keterangan:

Y' : Nilai prediksi variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y' jika X = 0

[12]*Ibid*., hlm. 55-61.
[13]Duwi Priyatno, *Op.Cit.*, hlm. 134.

b : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan nilai Y' yang didasarkan variabel X

X : Variabel independen

6. Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^{2)}$

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel indevenden dalam menjelaskan variasi variabel devenden amat terbatas. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), berarti variabel indevenden memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (dalam arti 1% variabel independen bisa menjelaskan variabel dependen sebesar 100%).[14] Koefisien determinasi berfungsi juga untuk menentukan sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

7. Uji t

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pada dasarnya uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.[15]. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas nasabah maka digunakan tingkat signnifikan 0,1. Dengan criteria ujinya adalah:

[14]Mudrajad Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 240-241.
[15]*Ibid*., hlm. 244.

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk telah membuka cabang di Kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2013. Untuk peresmian pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama Bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang terletak di Jln. Jend. Gatot Subroto No. 8, Wek II, Padangsidimpuan Utara, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini cukup strategis karena berada pada pusat Kota Padangsidimpuan, yang terletak di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi Kantor Kepolisian Kota Padangsidimpuan, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, serta perkantoran lainnya.

Jumlah karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan pada saat ini sebanyak 31 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 8 unit, diantaranya: 2 unit di Padangsidimpuan, 2

unit di Panyabungan, 2 unit di Rantau Prapat, 1 unit di Sibolga dan 1 unit di Sibuhuan.[1]

2. **Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**.

Visi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

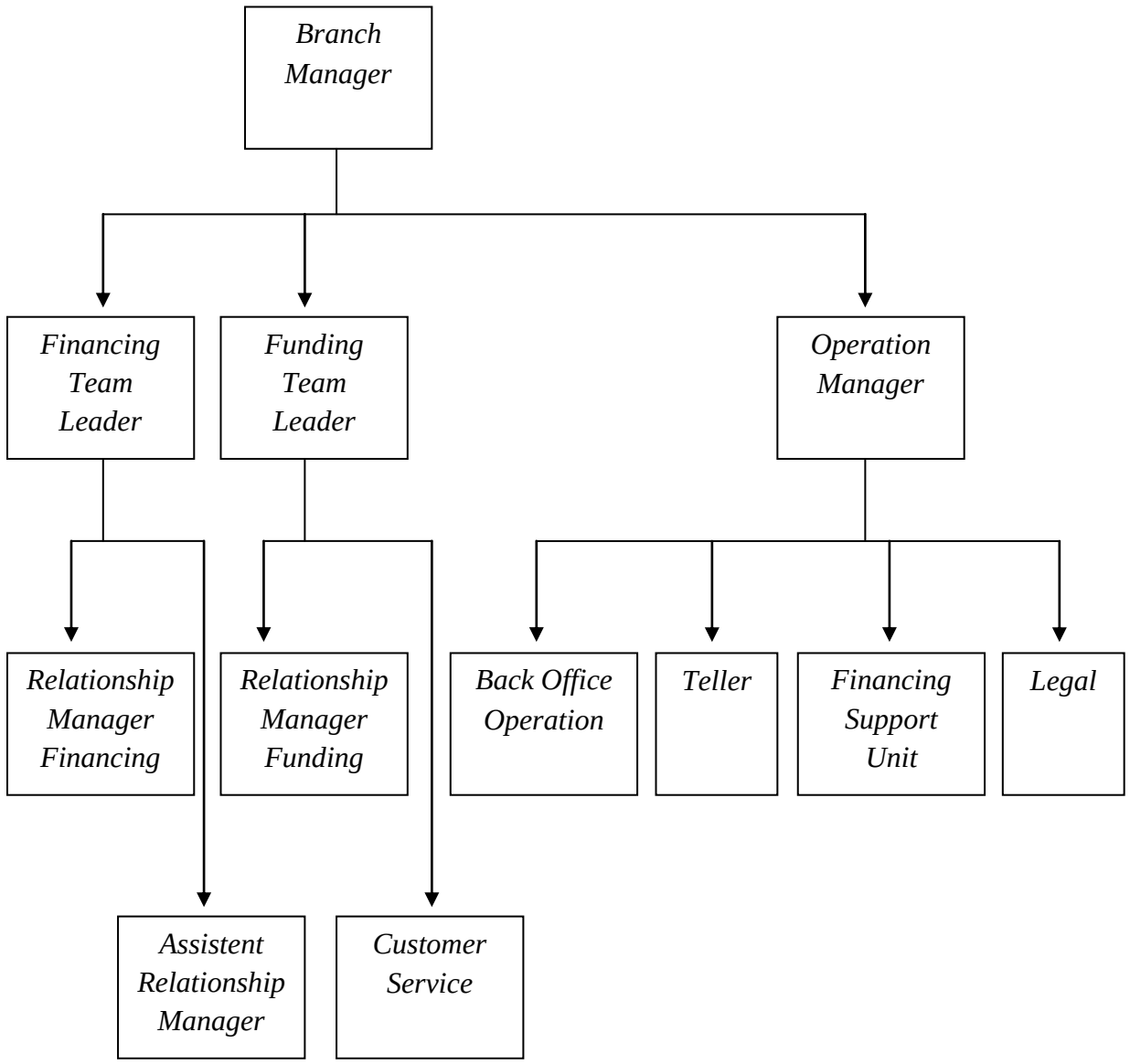
Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan adalah menjadi *Role Model*lembaga keuangan syariah di dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggung jawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Adapun Struktur organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

[1]Rizky Pahlevy, Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, Jalan Baginda Oloan No. 88, Wawancara, 27 Maret 2018.

Bagan 4.1
Struktur Organisasi

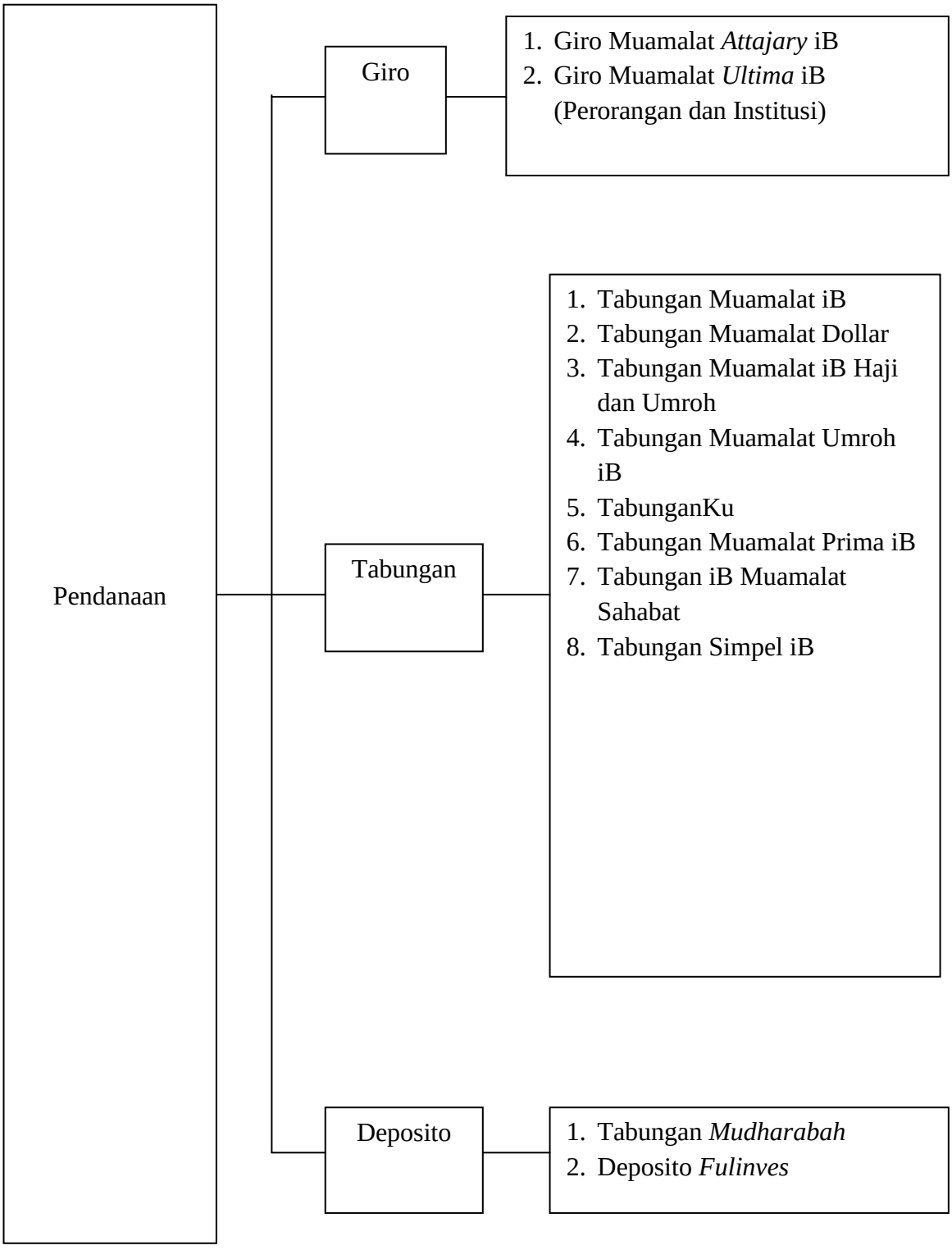


Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan

4. Produk dan Layanan

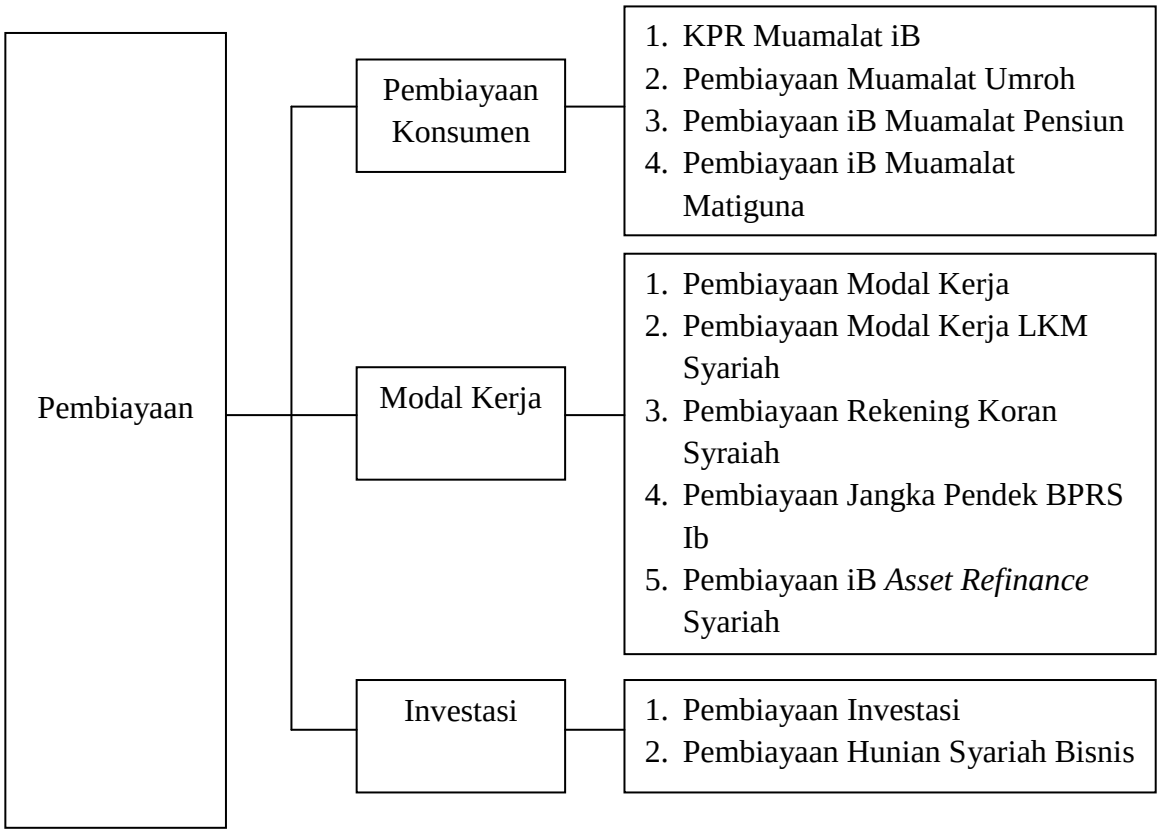
Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsdimpuan dapat dilihat pada bagan berikut ini:

Bagan 4.2
Produk Pendanaan

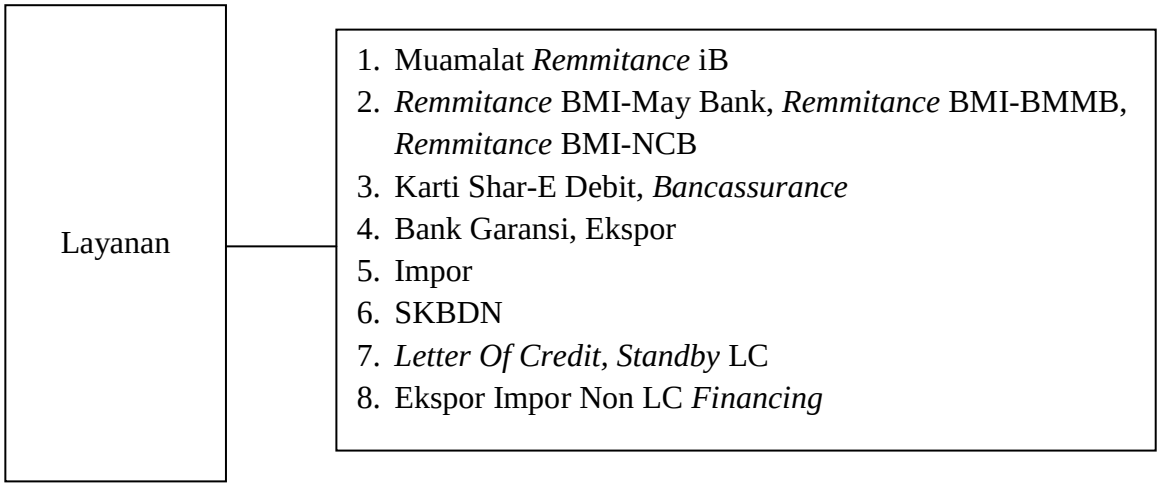


Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

Bagan 4.3
Produk Pembiayaan



Bagan 4.4
Layanan



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk dapat melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel}. Dimana r_{tabel} (r_{tabel} terlampir) dengan taraf signifikansi 10% atau 0,1 dan derajat kebebasan (df) = n -1, dimana n= jumlah sampel, jadi df = 83-1, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1807. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan1	0,766	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df = 82. Pada taraf signifikansi10% sehingga diperoleh r_{tabel}= 0,1807.	Valid
Kualitas Pelayanan2	0,664		Valid
Kualitas Pelayanan3	0,540		Valid
Kualitas Pelayanan4	0,701		Valid
Kualitas Pelayanan5	0,626		Valid
Kualitas Pelayanan6	0,678		Valid
Kualitas Pelayanan7	0,599		Valid
Kualitas Pelayanan8	0,602		Valid
Kualitas Pelayanan9	0,571		Valid
Kualitas Pelayanan10	0,667		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa nilai *Total Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1807. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Loyalitas Nasabah1	0, 568	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan df= 82. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r_{tabel} = 0,1807.	Valid
Loyalitas Nasabah2	0, 637		Valid
Loyalitas Nasabah3	0, 606		Valid
Loyalitas Nasabah4	0, 544		Valid
Loyalitas Nasabah5	0,642		Valid
Loyalitas Nasabah6	0, 738		Valid
Loyalitas Nasabah7	0, 703		Valid
Loyalitas Nasabah8	0, 662		Valid
Loyalitas Nasabah9	0, 677		Valid
Loyalitas Nasabah10	0, 722		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa nilai Total *Correlation* masing-masing item pernyataan menunjukkan angka yang melebihi dari r_{tabel} 0,1807. Hal tersebut berarti masing-masing item pernyataan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha*> 0,60 maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	8

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Dilihat dari tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan 0,842> 0,60. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah 0,847>0,60. Dengan demikian variabel loyalitas nasabah dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

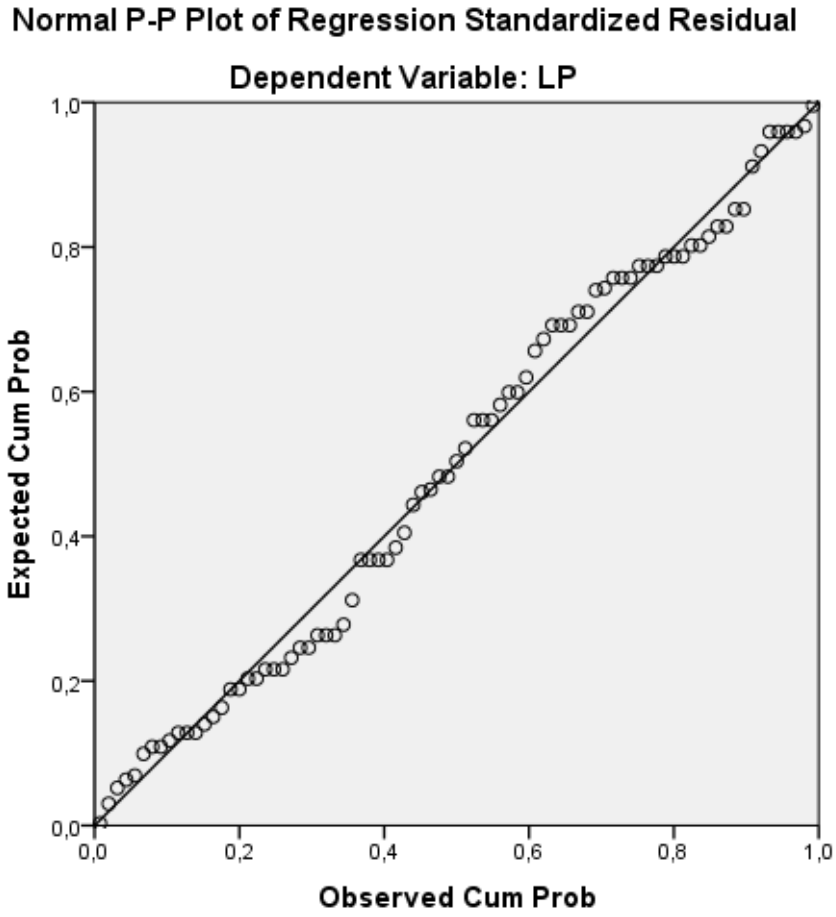
Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak.Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.

a. Metode grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*

   Analisis grafik adalah melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif data sesungguhnya dengan data normal.

b. Pendekatan grafik histogram, data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.

Tabel 4.4
Uji Normalitas



dengan Metode *P-P Plot*

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal.

Tabel 4.5
Uji Normalitas dengan Histogram

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,82314451
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,076
	Negative	-,066
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola distribusi normal yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan pada grafik histogram.

4. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Devination for Linearity*) > 0,1. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil uji Linearitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	637,044	14	45,503	12,844	,000
	Linearity	605,396	1	605,396	170,883	,000
	Deviation from Linearity	31,649	13	2,435	,687	,769
Within Groups		240,907	68	3,543		
Total		877,952	82			

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas nilai signifikansi *Deviation For Linearity* adalah sebesar 0,769 pada taraf signifikansi 0,1. Karena *Deviation For Linearity* lebih dari 0,1 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas nasabah.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana yaitu menganalisis hubungan linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,933	2,252		3,078	,003
	KP	,820	,061	,830	13,413	,000

a. Dependent Variable: LP

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y' = a+bX

Y' = 6,933 + 0,820 KP

Keterangan:

Y' : Nilai prediksi variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y' jika X = 0

b : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan nilai Y' yang didasarkan variabel X

X : Variabel independen

a. Nilai konstanta atau (a) adalah 6,933dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka tingkat loyalitas nasabah nilainya 6,933.

b. Nilai regresi variabel kualitas pelayanan atau (b) bernilai positif yaitu 0,820, dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka tingkatloyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,820.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

Tabel Hasil 4.8
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830[a]	,690	,686	1,83436

a. Predictors: (Constant), KP

b. Dependent Variable: LP

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R^2 (R Square) sebesar 0,690 Hal ini menunjukkan bahwa persentase variasi variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 69% sedangkan sisanya 31% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

7. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan

terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan jika nilai Sig < 0,1 maka H_a diterima. Adapun hasil analisis regresi *output* sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,933	2,252		3,078	,003
	KP	,820	,061	,830	13,413	,000

a. Dependent Variable: LP

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 23 (data diolah)

Untuk t_{tabel} dicari pada $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df)= n-k-1, dimana n= jumlah sampel dan k= jumlah variabel independen, jadi df= 83-1-1= 81, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,663.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 13,413 t_{tabel} sebesar 1,663 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (13,413>1,663). Selanjutnya, berdasarkan nilai Sig. variabel kualitas pelayanan memiliki nilai Sig. sebesar 0,000 sehingga nilai Sig.< 0,1 (0,000<0,1) maka H_a diterima. Jadi, dapat

disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 menunjukkan hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,690. atau 69%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah 69% atau dengan kata lain varisi variabel bebas yang digunakan dalam model kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 69% variasi terikat keputusan masyarakat, 31% dijelaskan oleh variabel lain yang dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan cukup baik untuk menerangkan perkembangan loyalitas nasabah. Dari hasil variabel bebas yang dimasukkan dalam penelitian ini, ternyata semua variabel bebas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Selanjutnya hasil interpretasi dari hasil regresi tersebut terhadap signifikansi masing-masing variabel yang diteliti dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

Hasil regresi kualitas pelayananmenunjukkan bahwa nilai yang diperoleh dari hasil koefisien sebesar 0,820. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas nasabah, dimana apabila setiap peningkatan kualitas pelayanan ditambah 1 satuan maka peningkatan loyalitas nasabahadalah sebesar 0,820. Adapun dengan menggunakan uji t pada tingkat signifikansi 0,000 maka t_{hitung} sebesar 13,413. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah, yang terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ (13,413>1,663).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan (2012) yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. Yang menyatakan bahwa secara parsial menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, responsiviness, assurance, emphaty,* dan *tengibles* terhadap keputusan nasabah untuk menabung adalah signifikansi positif, artinya bahwa kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan akan berpengaruh terhadap peningkatan keputusan nasabah untuk menabung di BMT Sumber Mulia.

Hal ini sejalan dengan teori menurut Fandy Tjiptono dalam buku Manajemen Jasa menjelaskanbahwa “kesetiaan atau loyalitas konsumen merupkan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcomes*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksetiaan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan

konsumen.”Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Oleh karena itu kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

D. Keterbatasan Penelitian

Semua rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk memperoleh hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner (angket)peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Selain itu, peneliti memiliki keterbasan kemampuan dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

Walaupun demikian, peneliti berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ (13,413>1,663) atau Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

B. **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayananberpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Maka pihakbankharus lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga pada akhirnya, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

2. Bagi peneliti, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti berharap akan adanya penelitian lanjutan atau sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti berikutnya.
3. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini, dan dapat juga menjadi bahan bacaan mengenai dunia ekonomi dan dunia perbankan khususnya mengenai kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

Al-Qur'an dan Terjemahannya, Surabaya: Karya Agung, 2002

Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitaif dan Kualitatif,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005

Crhistin Asie Asie, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kasongan", Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2014 : 1.

Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS,* Yogyakarta: Media Kom, 2008

———, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2012

Evie Arsyita Sary, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan", Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, 2016, 1.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa,* Yogyakarta: Ansi Offset, 2004

Hasibuan,Malayu S.P., *Dasar-dasar Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001

Jill Griffin, *Costumer Loyalti*, diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya, "*Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*", Jakarta: Erlangga, 2005

Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2012

Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2010

———, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006

———, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000

M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani, *Tekhnik Menulis Skripsi dan Thesis,* Yogyakarta: Hanggar Kreator, 2004

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012

Mudrjat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi 3,*Jakarta: Erlangga, 2009

Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004

Nina Rahmayani, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

———, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Costumer Loyalty,*Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Philip Kotler and Kevin Lane Keller *Marketing Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, "*Manajemen Pemasaran*", Jawa Tengah: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007

Philip Kotler, *Marketing Management Eight Edition*, diterjemahkan oleh Ancella Anitawati.H, "*Manajemen Pemasaran di Indonesia*", Jakarta: Salemba Empat, 2000

Ratih Huryati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: PT. Alfabeta, 2005

Rizqa Rhamadaning Tyasdan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2012 : 2.

Royne dan Tatik Suryani, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta: PT. Sigma Examedi, 2001

Setiawan dan Dwi Endah Kusrini, *Ekonomitrika*, Yogyakarta: CV.Andi, 2010

Siregar, Syofian, *Statistic Parametric*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&K*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012

———— , *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010

——— , *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010

Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar 1998

http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html. padatanggal 10 September 2018 pukul 10.15 Wib.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : LATIPA USLA BATUBARA

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat,Tanggal Lahir: Sabungan Julu, 03 Juli 1995

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Alamat lengkap : Sabungan Julu

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : JAMALUDDIN BATUBARA
Pekerjaan : PETANI
Nama Ibu : DELIMA ZENDATO
Pekerjaan : PETANI

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. Tahun 2003-2008 : SD Negeri 200409 Sabungan Julu
2. Tahun 2009-2011 : MTs YPKS Padangsidimpuan
3. Tahun 2012-2014 : SMK Negeri 1 Padangsidimpuan
4. Tahun 2014 Masuk ke IAIN Padangsidimpuan

MOTTO HIDUP

“Hormati yang lebih tua, hargai yang lebih muda”

Responden	x										
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**Jumlah**
1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	37
6	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	38
11	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	39
12	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	37
13	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	36
14	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	36
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
16	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35
17	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
19	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
22	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45
23	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	40
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
25	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	35
26	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
27	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	34
28	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
32	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
34	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	37
35	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	42
36	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
37	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33

38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
42	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	34
43	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	38
44	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	35
45	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	37
46	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39
47	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
48	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33
49	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
50	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	35
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
52	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
53	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	38
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
55	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
56	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
57	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	34
58	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
59	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35
60	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	37
61	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	35
62	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	36
63	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	38
64	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
65	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
67	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	36
68	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
70	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	40
71	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
72	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	43
73	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	33
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
75	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32
76	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35

77	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	32
78	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	36
79	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	41
80	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
81	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35
82	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	36
83	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	41

Responden	y										
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**Jumlah**
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	42
4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	41
5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	40
6	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	39
7	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
8	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
9	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	40
10	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40
11	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
12	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	40
13	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	39
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
15	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	40
16	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	40
17	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	39
18	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	39
19	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	42
20	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	40
21	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
23	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
25	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	41
26	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	40
27	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	41
28	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	38
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	41
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	41
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
34	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	41
35	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	41
36	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
37	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	41

38	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
41	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	42
42	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	38
43	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	38
44	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	39
45	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	42
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
48	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	42
49	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	41
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
51	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	40
52	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	40
53	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	38
54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
55	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	41
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
57	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
59	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	39
62	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	43
63	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	39
64	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
67	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	41
68	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	41
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
70	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
71	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
72	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
73	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	40
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
76	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	37

77	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	40
78	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	41
79	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
80	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	39
81	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	39
82	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	40
83	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan"** kami mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan dalam kuesioner ini.

Kuesioner ini merupakan wahana untuk menggali informasi mengenai nasabah tabungan sahabat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Jawabanan anda tidak akan mempengaruhi reputasi anda sebagai nasabah, karena penelitian ini semata-mata hanya untuk keperluan akademis. Pilihlah item jawaban yang telah tersedia dengan menjawab sebenar-benarnya. Jawaban anda berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil penelitian ini dan menunjukkan kebenaran serta ketepatan pernyataan tersebut. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin rahasia identitas anda.

Atas bantuan dan partisipasinya dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Latipa Usla Batubara
14 401 00140

A. Identitas Responden

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat anda

1. Nama :
2. Jeniskelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan

B. Daftar Pertanyaan

Jawablah pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

C. Indikator Kualitas Pelayanan (Variabel X)

1. Aspek Keandalan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan selalu memberi informasi yang benar kepada nasabah					
2	Karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan melayani sesuai prosedur					
3	Prosedur di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan sangat berbelit-belit					

	dalam menjelaskan kepada nasabah					
4	Nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tuntas dari karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
5	Karyawan mampu menjaga rahasia data pribadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
6	Karyawan mampu menjamin keamanan informasi data nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
7	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan mmbantu nasabah yang mengalami kesulitas dalam melakukan transaksi keuangan					
8	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan tidak siap membantu apabila nasabah mengalami kendala atau keluhan					
9	Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan berpenampilan rapi dan tidak berlebihan					
10	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					

D. Indikator Loyalitas Nasabah (Variabel Y)

1. Kebiasaan Transaksi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya sering melakukan transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
2	Saya akan menabung secara berkesinambungan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
3	Saya tidak tertarik menggunakan produk lain dari PT. Bank Muamalat					

	Indoneisa, Tbk Cabang Padngsidimpuan					
4	Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indoneisa, Tbk Cabang Padngsidimpuan					
5	Saya akan mengajak orang lain untuk bergabung menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
6	Saya sering membicarakan kelebihan menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesi, Tbk Cabang Padangsidimpuan kepada orang lain					
7	Saya merasa produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan cocok untuk saya gunakan dibandingkan dengan produk dari bank lain					
8	Saya akan terus menggunakan produk-produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
9	Saya merasa puas dengan pelayanan dan produk-produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					
10	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk-produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan					

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL KP
KP1	Pearson Correlation	1	,535**	,356**	,596**	,379**	,479**	,425**	,358**	,307**	,415**	,766**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,005	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP2	Pearson Correlation	,535**	1	,257*	,448**	,330**	,550**	,288**	,231*	,317**	,342**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000		,019	,000	,002	,000	,008	,035	,004	,002	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP3	Pearson Correlation	,356**	,257*	1	,337**	,246*	,226*	,219*	,308**	,299**	,287**	,540**
	Sig. (2-tailed)	,001	,019		,002	,025	,040	,046	,005	,006	,008	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP4	Pearson Correlation	,596**	,448**	,337**	1	,354**	,405**	,317**	,426**	,232*	,361**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002		,001	,000	,004	,000	,035	,001	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP5	Pearson Correlation	,379**	,330**	,246*	,354**	1	,336**	,198	,464**	,221*	,514**	,626**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,025	,001		,002	,073	,000	,045	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP6	Pearson Correlation	,479**	,550**	,226*	,405**	,336**	1	,269*	,342**	,290**	,404**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,040	,000	,002		,014	,002	,008	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP7	Pearson Correlation	,425**	,288**	,219*	,317**	,198	,269*	1	,249*	,539**	,338**	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,046	,004	,073	,014		,023	,000	,002	,000

	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP8	Pearson Correlation	,358**	,231*	,308**	,426**	,464**	,342**	,249*	1	,186	,317**	,602**
	Sig. (2-tailed)	,001	,035	,005	,000	,000	,002	,023		,093	,003	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP9	Pearson Correlation	,307**	,317**	,299**	,232*	,221*	,290**	,539**	,186	1	,287**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,005	,004	,006	,035	,045	,008	,000	,093		,009	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
KP10	Pearson Correlation	,415**	,342**	,287**	,361**	,514**	,404**	,338**	,317**	,287**	1	,667**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,008	,001	,000	,000	,002	,003	,009		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL_KP	Pearson Correlation	,766**	,664**	,540**	,701**	,626**	,678**	,599**	,602**	,571**	,667**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Correlations

		LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6	LN7	LN8	LN9	LN10	TOTAL LN
LN1	Pearson Correlation	1	,260*	,239*	,144	,364**	,330**	,371**	,250*	,434**	,243*	,568**
	Sig. (2-tailed)		,017	,030	,194	,001	,002	,001	,023	,000	,027	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

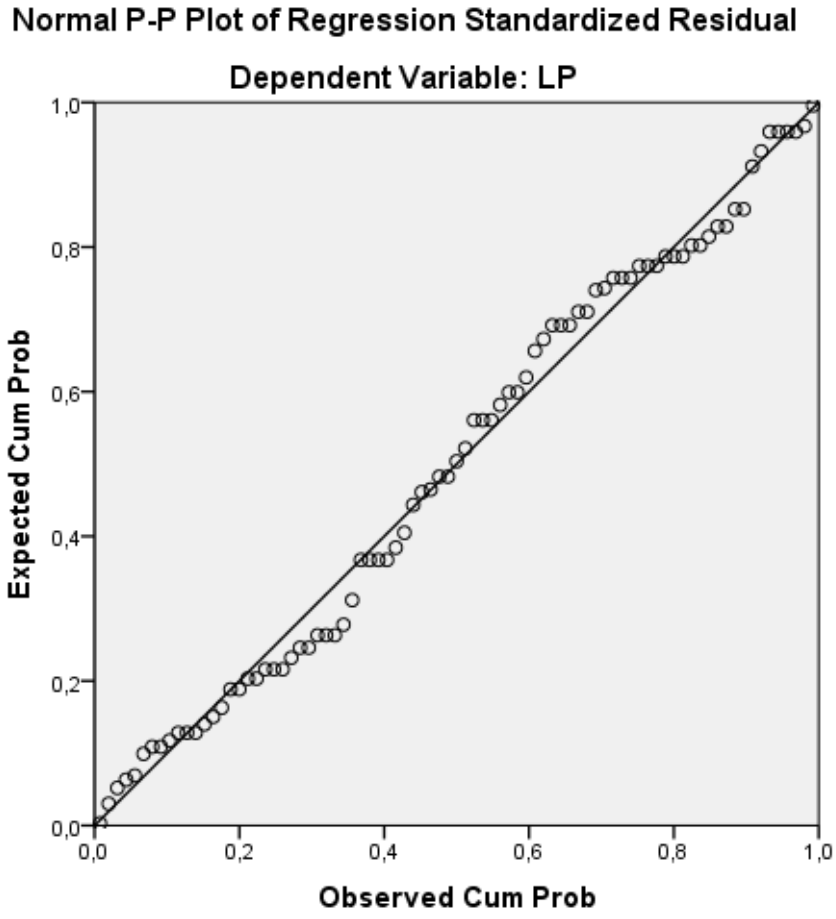
LN2	Pearson Correlation	,260*	1	,260*	,322**	,258*	,502**	,310**	,248*	,380**	,500**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,017		,018	,003	,018	,000	,004	,024	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN3	Pearson Correlation	,239*	,260*	1	,387**	,296**	,403**	,470**	,349**	,216*	,453**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,030	,018		,000	,007	,000	,000	,001	,049	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN4	Pearson Correlation	,144	,322**	,387**	1	,222*	,372**	,307**	,281*	,230*	,313**	,544**
	Sig. (2-tailed)	,194	,003	,000		,044	,001	,005	,010	,036	,004	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN5	Pearson Correlation	,364**	,258*	,296**	,222*	1	,321**	,404**	,420**	,500**	,421**	,642**
	Sig. (2-tailed)	,001	,018	,007	,044		,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN6	Pearson Correlation	,330**	,502**	,403**	,372**	,321**	1	,484**	,448**	,393**	,541**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,001	,003		,000	,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN7	Pearson Correlation	,371**	,310**	,470**	,307**	,404**	,484**	1	,420**	,432**	,399**	,703**

	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,005	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN8	Pearson Correlation	,250*	,248*	,349**	,281*	,420**	,448**	,420**	1	,436**	,453**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,023	,024	,001	,010	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN9	Pearson Correlation	,434**	,380**	,216*	,230*	,500**	,393**	,432**	,436**	1	,352**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,049	,036	,000	,000	,000	,000		,001	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN10	Pearson Correlation	,243*	,500**	,453**	,313**	,421**	,541**	,399**	,453**	,352**	1	,722**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,001		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL_LN	Pearson Correlation	,568**	,637**	,606**	,544**	,642**	,738**	,703**	,662**	,677**	,722**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Normalitas



Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,82314451
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,076
	Negative	-,066
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	10

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,847	8

Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LN * KP	Between Groups	(Combined)	637,044	14	45,503	12,844	,000
		Linearity	605,396	1	605,396	170,883	,000
		Deviation from Linearity	31,649	13	2,435	,687	,769
	Within Groups		240,907	68	3,543		
	Total		877,952	82			

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,830[a]	,690	,686	1,83436

a. Predictors: (Constant), KP

b. Dependent Variable: LP

Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,933	2,252		3,078	,003
	KP	,820	,061	,830	13,413	,000

a. Dependent Variable: LP

Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,933	2,252		3,078	,003
	KP	,820	,061	,830	13,413	,000

a. Dependent Variable: KP

Tabel r (Pearson Product Moment)
NilaiKoefisienuntuktarafsignifikantertentu

df = (N-2)	Tingkat signifikansiuntukujisatuarah					df = (N-2)	Tingkat signifikansiuntukujisatuarah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansiuntukujiduaarah						Tingkat signifikansiuntukujiduaarah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001		0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000	51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990	52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911	53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741	54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509	55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249	56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983	57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721	58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470	59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233	60	**0.2108**	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010	61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800	62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604	63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419	64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247	65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084	66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932	67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788	68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652	69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524	70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402	71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287	72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178	73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724

24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074	**74**	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974	**75**	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880	**76**	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790	**77**	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703	**78**	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620	**79**	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541	**80**	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465	**81**	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392	**82**	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322	**83**	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254	**84**	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189	**85**	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126	**86**	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066	**87**	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007	**88**	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950	**89**	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896	**90**	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843	**91**	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791	**92**	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742	**93**	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694	**94**	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647	**95**	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601	**96**	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557	**97**	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514	**98**	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473	**99**	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432	**100**	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Selam
di Perguruan
Ter
Telah Berbusana M

Selamat Data
di Perguruan Islam BM. M
Terima Kasih
Telah Berbusana Muslim dan T

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2406/In.14/G.1/PP.00.9/12/2018
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth, Bapak;
1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Azwar Hamid : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut dia bawah ini :

Nama	:	Latipa Usla Batubara
NIM	:	1440100140
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kuaitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.

Untuk itu diharapakan kepada Bapak/ Ibu sembagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Padangsidimpuan, 5 Desember 2018
an.Dekan,
Wakil Dekan Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Bank Muamalat

بسم الله الرحمن الرحيم

No. : 027/B/KC PSP-SRT/I/2019

Padangsidimpuan, 3 Januari 2019
26 Rabiul Tsani 1440 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin pra riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan nomor 2448/In.14/G.1/TL.00/12/2018 tanggal 11 Desember 2018 perihal izin pra riset yang menerangkan:

Nama	: Latipa Usla Batubara
NIM	: 1440100140
Semester	: IX (sembilan)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**" dengan ini kami sampaikan *telah kami terima dan berikan izin* untuk melakukan **pra riset** serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCU PADANGSIDIMPUAN

Bank Muamalat
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

EFRIDA YANTI SIREGAR
Pjs. BRANCH MANAGER

RFZ

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 189 /In.14/G.1/TL.00/02/2019
Hal : **Mohon Izin Riset**

14 Februari 2019

Yth; Direktur PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama	: Latipa Usla Batubara
NIM	: 1440100140
Semester	: X (Sepuluh)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Bank Muamalat

بسم الله الرحمن الرحيم

No. :072/B/KC PSP-SRT/II/2019

Padangsidimpuan, 25 Februari 2019
20 Jumadal Tsaniyah 1440 H

Kepada Yth:
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan izin riset

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,
Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan nomor 189/In.14/G.1/TL.00/02/2019 tanggal 14 Februari 2019 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama	: Latipa Usla Batubara
NIM	: 1440100140
Semester	: X (sepuluh)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sahabat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**" dengan ini kami sampaikan *telah kami terima dan berikan izin* untuk melakukan **riset** serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
KCU PADANGSIDIMPUAN

Bank Muamalat

EFRIDA YANTI SIREGAR
Pjs. BRANCH MANAGER

RFZ

ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL