

CS

Scanned with  
CamScanner



**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH**

**EVA INDAH ARIANI**

**NIM: 15 401 00146**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2019**



**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH**

**EVA INDAH ARIANI**

**NIM: 15 401 00146**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

**2019**



**DETERMINAN LOYALITAS NASABAH**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**EVA INDAH ARIANI**

**NIM. 15 401 00146**

**PEMBIMBING I**

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP. 19730725 199903 1 002

**PEMBIMBING II**

**H. Ali Hardana M.Si**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sititang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

---

Hal	: Lampiran Skripsi a.n. <b>EVA INDAH ARIANI</b>	Padangsidempuan, 28 Agustus 2019 Kepada Yth
Lampiran	: 6 (Enam) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Di- Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **EVA INDAH ARIANI** yang berjudul "**Determinan Loyalitas Nasabah**" 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 Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP. 19730725 199903 1 002

**PEMBIMBING II**

**H. Ali Hardana M.Si**

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EVA INDAH ARIANI  
NIM : 1540100146  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Determinan Loyalitas Nasabah**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 28 Agustus 2019  
Saya yang Menyatakan,



**EVA INDAH ARIANI**  
NIM. 1540100146

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : EVA INDAH ARIANI  
NIM : 1540100146  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Determinan Loyalitas Nasabah"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 28 Agustus 2019  
Yang menyatakan,



EVA INDAH ARIANI  
NIM. 1540100146





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0834) 22080 Faksimile (0634) 24022

### BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Ketua Senat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan bersama anggota penguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan berdasarkan Surat Penunjukan Menguji Ujian Munaqasyah Nomor : B-2635/ln.14/G1/G.5/PP.01.1/10/2019 tanggal 18 Oktober 2019, setelah memperhatikan hasil ujian dari mahasiswa :

Nama : EVA INDAH ARIANI  
NIM : 15 401 00146  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan LULUS, LULUS-BERSYARAT, MENGULANG DALAM UJIAN Munaqasyah FEBI IAIN Padangsidempuan dengan nilai Skripsi 73,75 (...B...)

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

- |  |               |
|--|---------------|
| a. PUJIAN  | : 3.51 - 4.00 |
| <input checked="" type="radio"/> b. SANGAT MEMUASKAN | : 3.01 - 3.50 |
| c. MEMUASKAN   | : 2.76 - 3.00 |
| d. CUKUP   | : 2.00 - 2.75 |
| e., TIDAK LULUS                                      | : 0.00 - 1.99 |

Dengan indeks prestasi kumulatif 3,34. Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai gelar SARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Perbankan Syariah dan segala hak yang menyertainya.

Mahasiswa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : 653

Padangsidempuan, 23 Oktober 2019  
Panitia Ujian Munaqasyah  
Sekretaris,

Ketua,

Dr. H. Arbanur Rasyid, MA  
NIP. 197307251999031002

Delima Sari Lubis, MA  
NIP. 198405122014032002

Anggota Penguji :

1. Dr. H. Arbanur Rasyid, MA
2. Delima Sari Lubis, MA
3. Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
4. Nurul Izzah, M.Si

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang Padangsidempuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : EVA INDAH ARIANI  
**NIM** : 15 401 00146  
**FAKULTAS/JURUSAN** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah PS-4  
**JUDUL SKRIPSI** : Determinan Loyalitas Nasabah

**Ketua**

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP: 19730725 199903 1 002

**Sekretaris**

**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP. 19840512 201403 2 002

**Anggota**

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A**  
NIP:19730725 199903 1 002

**Delima Sari Lubis, M.A**  
NIP:19840512 201403 2 002

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
NIP:19830317 201801 2 001

**Nurul Izzah, M.Si**  
NIP: 19900122 201801 2 003

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 23 Oktober 2019  
**Pukul** : 13.30 WIB s/d 16.30 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 73,75(B-)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,34  
**Predikat** : SANGAT MEMUASKAN







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN LOYALITAS NASABAH**

**NAMA : EVA INDAH ARIANI  
NIM : 15 401 00146**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)**  
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 01 November 2019  
Dekan,



**Dr. Darwis Barnhap, S.H., M.Si**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama : Eva Indah Ariani**  
**NIM : 15 401 00146**  
**Judul Skripsi : Determinan Loyalitas Nasabah**

Latar belakang dari penelitian ini adalah masih terdapat nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan, yang belum merasa puas dalam melakukan transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan. Salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan memperhatikan kepuasan nasabah dan citra bank. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang loyalitas nasabah, teori tentang kepuasan nasabah, dan teori tentang citra bank. Secara umum penelitian ini banyak bersinggungan dengan teori-teori dalam ilmu manajemen pemasaran.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data yang diperoleh dari penyebaran angket. Analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda. Data diolah dengan bantuan program SPSS 22. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan terdapat pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah. Kemudian secara simultan kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Citra Bank, Loyalitas Nasabah**

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **“Determinan Loyalitas Nasabah”** Selanjutnya shalawat beriring salam penulis hadiahkan ke haribaan Rasulullah saw. Semoga kita senantiasa mendapat syafaatnya di yaumul akhir kelak. Amin Ya Rabbal A'lamin.

Selama penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan yang disebabkan keterbatasan referensi yang relevan dengan pembahasan dalam penelitian ini, minimnya waktu yang tersedia serta keterbatasan financial dan kurangnya ilmu penulis. Namun atas bantuan, bimbingan, motivasi, dukungan moril/materil dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Pada kesempatan ini dengan sepenuh hati penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, 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, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin,, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadilah M.Pd sebagai Sekretaris Program Studi, serta seluruh civitas akademik IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku pembimbing I, dan Bapak H. Ali Hardana M.Si selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada penulis dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Bapak Amir Hamja S., selaku *Sub Branch Manager*, dan seluruh staf pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Untuk Ayahanda tercinta (Armin Lubis) dan Ibunda tercinta (Hamidah Yasni) pahlawanku yang tak pernah lelah bekerja keras, berdo'a di setiap waktu, mendidik serta menyemangati untuk keberhasilan dan mencapai cita-cita penulis. Semoga Allah memberi umur yang berkah turut serta bersukacita dalam mencapai keberhasilan.
9. Kepada Adindaku tersayang (Evita Sari Rizky dan Keluarga Kecilnya), (Andi Rahman), (Nur Majidah) yang turut mendo'akan, serta memberikan dukungan yang begitu berharga demi keberhasilan penulis, semoga cita-cita kalian selanjutnya akan tercapai.
10. Teman-teman PS-4 angkatan 2015 di IAIN Padangsidempuan, dan juga sahabat-sahabatku: Ainun Azizah, Mira Santika, Longgana Gunung Hasibuan, Leli Kusuma Batubara, Ahmad Rosy, Zulhamdi, terima kasih atas dukungan, motivasi, saran dan saran yang kalian berikan kepada penulis. Mudah-mudahan Allah mempermudah segala urusan kita Amin. dan lain-lain yang turut memberikan bantuan, dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Ucapan terima kasih untuk teman-teman KKL Desa Sijung Kang Kec. Angkola Timur dan teman-teman Magang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan tahun 2018, dan lain-lain yang turut memberikan bantuan, dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.



Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, kiranya tiada kata yang paling indah selain berdoa dan berserah diri kepada Allah SWT. Semoga kebaikan dari semua pihak mendapat imbalan dari Allah SWT.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kepada penulis demi penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Padangsidempuan, Agustus 2019  
Peneliti,

**EVA INDAH ARIANI**  
**NIM. 15 401 00146**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	kadan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik 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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan	Nama	Huruf dan	Nama
------------	------	-----------	------

Huruf		Tanda	
ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ى.....	kasrahnya	ī	i dan garis di bawah
و.....	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

#### 1. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

#### 2. Ta marbutah mati

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

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya 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 (Tasydid)

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 dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

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

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

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.

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

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, baik fi'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 dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital 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 kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital 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 kapital 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*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI</b>	
<b>BERITA ACARA SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>E. Defenisi Operasional Variabel .....</b>	<b>8</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>G. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>H. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>13</b>
1. Loyalitas Nasabah.....	13
2. Kepuasan Nasabah.....	16
3. Citra Bank.....	20
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>C. Kerangka Pikir .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>26</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>29</b>
1. Populasi .....	29
2. Sampel.....	29
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>31</b>
1. Kuesioner (angket).....	31
2. Observasi.....	32
3. Dokumentasi .....	32
<b>E. Instrumen Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>35</b>
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	35
<b>G. Analisis Data .....</b>	<b>36</b>
1. Uji Asumsi Klasik .....	36
a. Uji Multikolinearitas .....	36
b. Uji Heterokedastisitas .....	36
2. Analisis Regresi berganda.....	37
3. Uji Hipotesis .....	38
a. Uji t .....	38
b. Uji F .....	38
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. ....</b>	<b>39</b>

1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. ....	39
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	41
3. Strategi mencapai Visi dan Misi .....	41
4. Ruang Lingkup Bidang Usaha .....	42
5. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.....	50
6. Lokasi Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.....	51
7. Daerah Pemasaran PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.....	51
<b>B. Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>51</b>
1. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen .....	51
a. Uji Validitas .....	51
b. Uji Relialibitas .....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Multikolinearitas .....	55
b. Uji heterokedastisitas .....	56
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4. Uji Hipotesis .....	59
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	59
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	60
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>62</b>
1. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Secara Parsial.....	62
2. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank	

Muamalat Indonesia, Tbk., Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Secara Parsial.....	63
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BankMuamalat Indonesia, Tbk., Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Secara Parsial .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>66</b>

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	<b>: Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 2.1</b>	<b>: Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 3.1</b>	<b>: Jumlah Nasabah PT Bank Muamlat Indonesia, Tbk. Kantor Canag Pembantu Panyabungan.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 3.2</b>	<b>: Skala Likert .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 3.3</b>	<b>: Kisi-Kisi Angket Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Variabel Citra Bank .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>: Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>: Hasil Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>: Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>: Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>: Hasil Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>61</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b>	<b>: Kerangka Pikir .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 4.1</b>	<b>: Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4.2</b>	<b>: Uji Heterokedastisitas .....</b>	<b>56</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 01 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank ini memulai operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 01 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.<sup>1</sup>

Selanjutnya pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar. Dengan modal awal ini tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh izin usahakeputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sudah membuka beberapa kantor cabang di beberapa daerah

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2018), hlm. 48.

seperti Padangsidempuan dan membuka kantor cabang pembantu di daerah Panyabungan.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah cabang pembantu dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan yang terletak di Jl. Willem Iskandar No. 173 Panyabungan Kelurahan Sipolupolu Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara.<sup>2</sup> Daerah pemasaran PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan meliputi beberapa Kecamatan di Kabupaten Mandailing Natal, diantaranya Kecamatan Siabu, Panyabungan Utara, Panyabungan Selatan, Panyabungan Barat, Panyabungan Barat, Panyabungan Timur, Panyabungan Kota, Hutabargot, Puncak Sorik Marapi, Lembah Sorik Marapi, Kayu Laut, Natal, Kotanopan, Tambangan, Sinunukan, Batahan, Batang Natal. Hal tersebut dibuktikan dari adanya beberapa nasabah dari tempat tersebut.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>3</sup> Perbankan Syariah merupakan sistem perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Dalam pasal 1 ayat (1) UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah menyatakan “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup

---

<sup>2</sup>Papan Data PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan.

<sup>3</sup>Rosad Ruslan, *Manajemen Publik Relations dan Median komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hlm. 274.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.<sup>4</sup>

Bank merupakan salah satu urat nadi perekonomian sebuah negara, tanpa adanya bank bisa dibayangkan sulitnya menerima dan mengirim uang. Tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas yang diberikan oleh bank, tetapi juga pada kualitas, baik mengenai produk perbankan yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, kepercayaan, maupun citra baik dari bank yang akhirnya berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Banyak manajer yakin bahwa nasabah adalah kunci untuk meraih laba. Nasabah masa kini dibanjiri oleh banyak pilihan jasa yang mereka beli. Nasabah menentukan pilihan berdasarkan persepsi mereka akan kualitas, pelayanan, dan nilai. Pada sisi lain penjual harus memberikan kualitas produk yang dapat diterimanya. Jika tidak, nasabah akan beralih ke produk pesaing. Bahkan, tingkat kualitas dan pelayanan yang hari ini dapat diterima, mungkin hari berikutnya tidak lagi memadai bagi konsumen.<sup>5</sup>

Loyalitas nasabah merupakan asset yang tidak ternilai bagi perbankan atau perusahaan. Karena loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Nasabah yang loyal mampu meningkatkan laba melalui peningkatan pendapatan, karena nasabah yang loyal selalu melakukan pembelian ulang dan memiliki kecenderungan membeli lebih banyak, mau membayar dengan

---

<sup>4</sup>*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. 2008. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

<sup>5</sup>Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2013), hlm. 274.



harga yang lebih mahal yang akan berdampak secara langsung terhadap keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan, atau ketaatan. Pengertian lain mengatakan loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian yang pertama. Membuat nasabah tetap loyal adalah senjata utama yang harus dilakukan oleh bank, bank harus menciptakan *loyalty* tidak cukup hanya *satisfaction*, karena kepuasan bukanlah tujuan akhir. Loyalitas tidak hadir begitu saja, diperlukan strategi dalam hal pengelolaannya guna memperoleh konsumen. Perusahaan harus mampu mengenal apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen saat ini maupun yang akan datang. Perusahaan sebaiknya tidak boleh berhenti apabila telah memberikan kepuasan kepada nasabahnya, tetapi terus berupaya bagaimana menciptakan agar nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain dan nasabah menjadi loyal.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapat nasabah yang baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja. Faktor-faktor yang

mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu, kepuasan nasabah, citra, kualitas jasa dan penanganan komplain.<sup>6</sup>

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Usaha terbaik yang dapat dilakukan adalah menciptakan kepuasan nasabah yang pada akhirnya menciptakan loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa puas merupakan suatu modal bagi kelangsungan bisnis suatu bank. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank. Manajemen dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui berbagai hal. Sebagai contoh, penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, karyawan yang melayani nasabah dengan tanggap dan cepat sesuai kebutuhan nasabah. Pihak bank perlu memahami benar apa yang diinginkan nasabah. Jika kinerja pelayanan yang disampaikan bank sesuai harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas.<sup>7</sup>

Terciptanya kepuasan nasabah merupakan keuntungan bagi bank. Kepuasan menjadi dasar yang baik bagi nasabah untuk mengulang kembali penggunaan jasa bank terkait. Kepuasan nasabah pada tahap berikutnya akan menciptakan loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan bahkan loyal pada suatu bank biasanya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk

---

<sup>6</sup>Evi Okatviani Satriyanti, “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”, dalam *Jornal Of Business and Banking*, Volume 2, No. 2, November 2012, hlm. 173.

<sup>7</sup>Nik Amah & Septi Hendriana, “ Determinan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Di Kota Madiun)”, dalam *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, Volume 5, No. 2, Oktober 2016, hlm. 162.

menggunakan jasa pelayanan bank yang sama dengan dirinya. Hal ini menguntungkan bagi bank karena secara tidak langsung bank telah merekrut calon nasabah melalui nasabah loyalnya. Kepuasan nasabah karena pelayanan pihak bank, menjadi salah satu pendorong nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank dalam suatu bentuk loyalitas.

Citra merupakan gambaran tentang apa yang akan dialami dan dirasakan oleh nasabah berdasarkan pengalaman-pengalaman transaksi atau informasi sebelumnya dari bank-bank pesaing atau menurut cerita dari nasabah lain. Suatu lembaga perbankan akan dikatakan berhasil membangun citra banknya apabila berhasil membangun suatu hal yang menyenangkan dan dapat berhasil untuk menarik minat nasabah baik itu untuk nasabah baru atau pun untuk nasabah yang telah ada.

Kualitas merupakan tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapinya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang tinggi.

Penanganan komplain nasabah pada bank saat ini salah satu kunci utama pada bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, nasabah tersebut belum merasa puas dalam melakukan transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan.<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian yang diambil adalah **“Determinan Loyalitas Nasabah”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
2. Kurangnya citra PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Panyabungan dikalangan masyarakat.
3. Kurangnya kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
4. Kurangnya penanganan komplain di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa identifikasi masalah yang diuraikan, dan memfokuskan pada variabel independen/bebas ( $X_1$ ) Kepuasan Nasabah dan

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Dini Hayati, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, Kamis, 28 Maret 2019. Pukul 09.10.

( $X_2$ ) Citra Bank serta variabel dependen/terikat (Y) Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan. Dan objek dari penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan pada tahun 2018.

#### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ?
2. Apakah terdapat pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ?
3. Apakah kepuasan nasabah dan citra bank sama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ?

#### E. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional variabel**

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Nasabah ( $X_1$ )	Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan	- Profesionalitas - Ketanggapan pelayanan - Keberadaan pelayanan	Ordinal

		antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiaannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan menyeluruh</li> <li>- Penanganan tempat</li> </ul>	
2	Citra Bank ( $X_2$ )	Citra bank merupakan pandangan nasabah terhadap perusahaan melalui atribut-atribut yang melekat pada perusahaan tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan</li> <li>- Fasilitas fisik</li> <li>- Kualitas produk dan jasa</li> </ul>	Ordinal
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah merupakan kesetian nasabah untuk berdonasi atau mengikuti program lain yang diadakan oleh suatu perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembelian berulang secara teratur</li> <li>- Membeli antar lini produk dan jasa</li> <li>- Merekomendasikan produk lain</li> <li>- Menunjukkan kekebalan terhadap daya taya tarik produk dari pesaing</li> </ul>	Ordinal

#### F. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

2. Untuk mengetahui pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah dan citra sama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

### **G. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diperoleh dari penelitian dapat dilihat dari dua sudut pandang sebagai berikut:

- a. Dilihat dari sudut pandang kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti bagi penulis, berkaitan dengan teori yang telah diperoleh selama kuliah dan penerapannya di lapangan. Selanjutnya diharapkan dapat memberikan input bagi ilmu pengetahuan atau teori yang berkaitan dengan loyalitas nasabah.

- b. Dilihat dari sudut pandang kegunaan praktis

- 1) Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang ekonomi dan lembaga keuangan syariah khususnya Perbankan Syariah, serta ajang ilmiah untuk menerapkan berbagai teori di bangku kuliah.

## 2) Bagi Akademik

Diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah khasanah pustaka khususnya jurusan Perbankan Syariah di IAIN Padangsidempuan dan diharapkan dapat digunakan sebagai referensi pada penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

## 3) Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan loyalitas nasabah.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini dijabarkan sistematika pembahasan penelitian, yaitu:

BAB I pendahuluan teori darilatar belakang masalah yang membahas tentang Determinan Loyalitas Nasabah. Identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian.

BAB II landasan teori terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III metodologi penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknikpengumpulan data, analisis data, dan sistematika pembahasan.



BAB IV Gambaran umum yang berisikan tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian, dan pembahasan penelitian. Secara umum pembahasan sub bahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian.

BAB V penutup yaitu terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran. Secara umum sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dan penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Loyalitas Nasabah**

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan atau ketaatan. Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) yang diikuti dengan pola pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas sangat penting bagi perusahaan, karena loyalitas dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Morais dalam buku Dr. Etta Mamang Sangadji, M. Si dengan judul *Perilaku Konsumen* menyatakan bahwa:

“Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.<sup>1</sup> Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah untuk berdonasi atau mengikuti program lain yang diadakan oleh suatu perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah:<sup>2</sup>

##### **a. Kepuasan nasabah**

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang puas atau tidak puas setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan

---

<sup>1</sup>Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hlm. 104.

<sup>2</sup>Evi Okatviani Satriyanti, *Loc. Cit.*

yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Jika nasabah puas maka persaan loyal nasabah akan tumbuh dengan sendirinya.

b. Citra perusahaan

Citra merupakan gambaran tentang apa yang akan dialami dan dirasakan oleh nasabah berdasarkan pengalaman-pengalaman transaksi atau informasi sebelumnya dari bank-bank pesaing atau menurut cerita dari nasabah lain. Suatu lembaga perbankan akan dikatakan berhasil membangun citra banknya apabila berhasil membangun suatu hal yang menyenangkan dan dapat berhasil untuk menarik minat nasabah baik itu untuk nasabah baru atau pun untuk nasabah yang telah ada.

c. Kualitas layanan

Kualitas merupakan tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapinya kepuasana pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang tinggi. Jadi

kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi kebutuhan konsumen.

d. Penangan komplain

Penanganan komplain nasabah pada bank saat ini salah satu kunci utama pada bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Karakteristik loyalitas nasabah:<sup>3</sup>

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
- b. Melakukan pembelian di semua lini produk dan jasa (*purchases across product and service lines*)
- c. Merekomendasikan produk lain (*refers other*)
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap daya taya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*)

Mengukur loyalitas diperlukan beberapa atribut, yaitu:<sup>4</sup>

- a. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain.

---

<sup>3</sup>Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Op. Cit*, hlm. 105.

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm.115.

- b. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran.
- c. Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa.
- d. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang.

## **2. Kepuasan Nasabah**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Philip Kotler mengatakan bahwa, “Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”.<sup>5</sup> Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>6</sup> Dalam konteks kepuasan pelanggan, interaksi antara penjual dan pembeli atau hubungan baik manusia, seperti firman Allah dibawah ini:

نَفِضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتُمْ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فَبِمَا  
فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا  
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتُ

Artinya: 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

<sup>5</sup>Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

<sup>6</sup>M. Nnur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

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. (QS. Al-Imran: 159).<sup>7</sup>

Dalam ayat di atas telah dijelaskan bahwa firman Allah dalam surah tersebut telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan kepada obyek/ pelanggan).

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan bertambah secara luas bagi peningkatan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:<sup>8</sup>

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produk, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- c. Membeli produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi beragam dalam satu bank.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas

---

<sup>7</sup>Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung, CV Penerbit J-Art, 2004), hlm. 71.

<sup>8</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 264.

pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah:<sup>9</sup>

a. Sistem keluhan dan saran (*complain and sugestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi dapat memungkinkan perusahaan mangantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke

---

<sup>9</sup>*Ibid*, hlm. 204.



perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

### **3. Citra Bank**

Citra bank merupakan pandangan nasabah terhadap bank atau perusahaan melalui atribut-atribut yang melekat pada perusahaan tersebut, contoh dari variasi produknya, tradisi, maupun kualitas komunikasi yang dilakukan oleh setiap karyawan. Citra juga merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di benak masyarakat tentang bank. Citra juga dapat diartikan sebagai persepsi atau cara pandang konsumen kepada pihak perusahaan berdasarkan atas identitas yang melekat pada perusahaan. Terbentuknya citra perusahaan memerlukan proses yang panjang karena terbentuk sebagai hasil dari persepsi terhadap obyek yang terkait dalam kurun waktu tertentu yang sifatnya konsisten.

Citra dengan sengaja perlu diciptakan agar bisa menimbulkan nilai positif. Hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan yaitu dengan tercapainya keberhasilan perusahaan dan identitas perusahaan. Dengan demikian, citra merupakan tolak ukur dari lembaga dengan harapan mampu mendorong citra perusahaan yang positif.<sup>10</sup>

Menurut Shirley Harrison ada empat faktor yang dapat mempengaruhi citra perusahaan, yaitu:<sup>11</sup>

a. Kepribadian (*Personality*)

Merupakan keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.

b. Reputasi (*Reputation*)

Merupakan hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanans transaksi sebuah bank.

c. Nilai (*Value*)

---

<sup>10</sup>Ismayanti Maulina, “ Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya”(Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2015), hlm.5.

<sup>11</sup>Roy Parto Purba, “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)”, dalam *JOM FISIP*, Volume 4, No. 1, Februari 2017, hlm. 6.

Merupakan nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap perintah maupun keluhan pelanggan.

d. Identitas perusahaan (*Corporate identity*)

Merupakan komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1	Evi Okatviani Satriyanti (Journal of Business and Banking) <sup>12</sup>	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya	Kualitas Layanan ( $X_1$ ), Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ), Citra Bank ( $X_3$ ), Loyalitas Nasabah ( $Y$ )	Hasil pengujian simultan menunjukkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank sama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2	Fitrah Eliba dan Zulkarnain (Jurnal Tepak Manajemen Bisnis) <sup>13</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Citra Perusahaan ( $X_2$ ), kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ), dan Loyalitas	Kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah

<sup>12</sup>Evi Okatviani Satriyanti, *Op. Cit.*, hlm. 171-184.

<sup>13</sup>Fitrah Eliba & Zulkarnain, "Pengaruh Kualitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Di Kota Pekanbaru", dalam *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume IX, No. 3, September 2017, hlm. 88-104.

		Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru	Nasabah (Y <sub>2</sub> )	
3	Nik Amah dan Septi Hendriana (Jurnal Akuntansi dan Pendidikan) <sup>14</sup>	Determinan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah di Kota Madiun)	Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> ), Kepuasan (X <sub>2</sub> ) dan Loyalitas Nasabah (Y)	Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kinerja pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
4	Ismayanti Maulina (Jurnal Manajemen) <sup>15</sup>	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BCA di Surabaya	Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ), Citra Bank (X <sub>2</sub> ), Kepercayaan (X <sub>3</sub> ), Loyalitas Nasabah (Y)	Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya, citra bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BCA di Surabaya.

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perbedaan pada penelitian Evi Okatviani Satriyanti, terletak pada variabel independen dimana penelitian terdahulu menggunakan tiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, kepuasan

<sup>14</sup>Nik Amah & Septi Hendriana, *Op. Cit.*, hlm. 161-172.

<sup>15</sup>Ismayanti Maulina, *Op. Cit.*, hlm. 1- 17.

nasabah dan citra bank, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kepuasan nasabah dan citra. Dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah dan citra sebagai variabel independen.

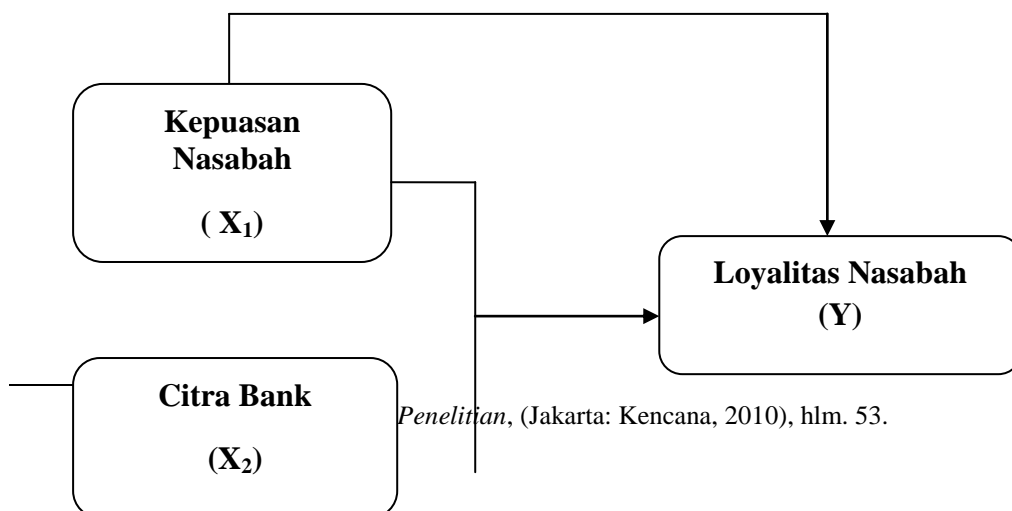
- b. Perbedaan pada penelitian Fitri Eliba dan Zulkarnain, terletak pada salah satu variabel independen yaitu kualitas layanan, sedangkan penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah. Dan peneliti terdahulu menggunakan dua variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan citra sebagai variabel independen.
- c. Perbedaan pada penelitian Nik Amah dan Septi Hendriana, terletak pada salah satu variabel independen yaitu kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah dan citra. Dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel independen.
- d. Perbedaan pada penelitian Ismayanti Maulina, terletak pada variabel independen dimana penelitian terdahulu menggunakan

tiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan, sedangkan penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu kepuasan nasabah dan citra. Dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan citra sebagai variabel independen.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antar variabel satu memengaruhi variabel lainnya. Artinya bahwa ada yang dipengaruhi dan ada yang memengaruhi.<sup>16</sup> Kerangka pikir yang baik adalah yang menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti kemudian dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian yang penyusunannya didasarkan pada kerangka pikir.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



*Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 53.



#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>17</sup> Jadi, hipotesis dari penelitian ini adalah:

Ha<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Tbk.

Ha<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh citra terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Tbk.

Ha<sub>3</sub>: Kepuasan nasabah dan citra sama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Tbk.

---

<sup>17</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 93.





### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini membahas mengenai determinan loyalitas nasabah. Dilaksanakan di PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Tbk. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah cabang pembantu dari Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Willem Iskandar No. 173 Panyabungan Kelurahan Sipolu-polu Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari sampai Agustus 2019.

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik atau penelitian yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2009), hlm. 8.

## C. Populasi dan sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karena itu, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, nilai, peristiwa, gejala dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>2</sup> Populasi dari penelitian ini adalah jumlah nasabah pada tahun 2018 sebanyak 503 nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP**  
**Panyabungan Tahun 2018**

Keterangan	Jumlah
Laki-laki	221 orang
Perempuan	282 orang
Total	503 orang

*Sumber PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan*

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang sesungguhnya menjadi objek penelitian tersebut. Sampel merupakan bagian atau jumlah cuplikan tertentu yang diambil dari populasi dan teliti secara rinci. Untuk menentukan sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu:

---

<sup>2</sup>M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 99.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{503}{1 + 503(0.1^2)}$$

$$n = \frac{503}{1 + 503(0.01)}$$

$$n = \frac{503}{6.03} = 83.4 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = tingkat error (batas toleransi kesalahan)

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti sebanyak 83 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>3</sup>

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan dari ketiganya.<sup>4</sup>

##### 1. Kuesioner (angket)

Kuisoner merupakan tehknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>5</sup> Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Op. Cit.*, hlm. 85.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 137.

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Boisnis, Op. Cit.*, hlm. 199.

peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.<sup>6</sup>

Pengukuran kuesioner dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang berisikan lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis *likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Kuesioner ini menggunakan kuesioner tertutup, kemudian jawaban tersebut diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

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

---

<sup>6</sup>Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm.139.

## 2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Dari pemahaman diatas, observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti.<sup>7</sup> Objek observasi dari penelitian ini adalah kegiatan dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya seni dari seseorang. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan.

### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat ukur dalam penelitian atau suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.<sup>8</sup> Instrumen pengukur variabel biasanya digunakan dalam berbagai desain penelitian.

---

<sup>7</sup>M. Burhan Bungin, *Op. Cit.*, hlm. 133.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Op. Cit.*, hlm. 146.

Intrumen merupakan kisi-kisi dari angket atau pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam angket penelitian Adapun instrumen angket dalam penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi Angket Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	No. Instrumen
1	Kepuasan Nasabah ( $X_1$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalitas</li> <li>- Ketanggapan pelayanan</li> <li>- Keberadaan pelayanan</li> <li>- Kepuasan menyeluruh</li> <li>- Penanganan tempat</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12,13,14
2	Citra ( $X_2$ )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan</li> <li>- Fasilitas fisik</li> <li>- Kualitas produk dan jasa</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12,13,14
3	Loyalitas Nasabah (Y)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembelian berulang secara teratur</li> <li>- Membeli antar lini produk dan jasa</li> <li>- Merekomendasikan produk lain</li> <li>- Menunjukkan kekebalan terhadap daya taya tarik produk dari pesaing</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11,12,13,14

## F. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang karena tidak relevan.<sup>9</sup> Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin di ukur.

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah item pernyataan valid atau tidak. Untuk menentukan item pernyataan valid atau tidak dapat dilakukan menggunakan output *SPSS*. Suatu item dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .  $r_{tabel}$  dicari pada tabel r dengan terlebih dahulu mencari df-nya (*degress of freedom*) atau derajat kebebasan dengan rumus  $df=n-2$ .<sup>10</sup> Penelitian ini menggunakan taraf signifikan 10%.

### 2. Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini dinyatakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: rajawali Pers, 2013), hlm. 166.

<sup>10</sup>Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm.164-173.

<sup>11</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2015), hlm. 169.



Uji reliabilitas merupakan kendalan pengukuran dengan menggunakan *Cronbach Alfa* yang menunjukkan seberapa baiknya item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Dan suatu item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alfa*  $> 60$ .<sup>12</sup>

## G. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu apakah ada hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara kedua variabel independen sehingga sulit memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel dependen. Suatu regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance*  $> 0,1$ ) atau apabila nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) lebih kecil dari 10 (nilai VIF  $< 10$ ).<sup>13</sup>

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dapat dilakukan untuk melihat penyimpangan terhadap faktor pengganggu. Artinya apabila variasi dari faktor pengganggu selalu sama pada data

---

<sup>12</sup>Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm.165.

<sup>13</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 159.

pengamatan yang satu ke data pengamatan yang lain tidak dipenuhi maka terjadi penyimpangan. Penyimpangan tersebut dinamakan heteroskedastisitas.<sup>14</sup> Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas yang dapat dilihat jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit).

## 2. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi berganda adalah model regresi untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi yang dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

$$\text{Rumus regresi: } Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$LN = a + b_1KN + b_2C + e$$

Keterangan:

LN = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi variabel

KN = Kepuasan Nasabah

C = Citra

e = error

---

<sup>14</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 98-114.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 250.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah dan citra bank secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Ketentuan uji t dalam dua pihak adalah: jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### b. Uji F

Uji F merupakan uji analisis varian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari analisis varian tersebut dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak.

### 4. Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Uji  $R^2$  dilakukan untuk menilai seberapa besar kemampuan pengaruh kepuasan nasabah dan citra bank menjelaskan loyalitas nasabah.  $R^2$  nilai berkisar antara  $0 < R^2 < 1$  semakin besar  $R^2$  maka kepuasan nasabah dan citra bank semakin dekat hubungannya dengan loyalitas nasabah dengan kata lain model dianggap baik.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

##### 1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 01 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank ini memulai operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 01 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.<sup>1</sup>

Selanjutnya pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar. Dengan modal awal ini tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh izin usaha keputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report, Loc.cit.*

<sup>2</sup>Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013), hlm. 17.

Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis.

Terjadinya krisis finansial yang menghantam Indonesia telah menyebabkan kondisi ekonomi yang kondusif, sehingga menyebabkan ditutupnya sejumlah bank di Indonesia. Pada tahun 1998 rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Namun, dalam kondisi tersebut, modal bank Muamalat masih positif, tidak ada *negative spread*, dan bank Muamalat tetap dalam predikat bank dengan kategori A. Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi.<sup>3</sup>

Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang Bank Muamalat. Oleh karena itu, kurun waktu antara 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat, karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba. Pada tahun 2000 Bank Muamalat berhasil mengembalikan keadaan

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 21.

(*recovery*) dari krisis 1998 dengan meraih keuntungan. Tahun 2003 berhasil menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah 1 sejumlah Rp. 200 miliar dan merupakan sukuk pertama yang diterbitkan oleh lembaga perbankan di Indonesia.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi dan misi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

### a. Visi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual dan di kagumi di pasar rasional”

### b. Misi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dunia dengan penekatan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”

## 3. Strategi Mencapai Visi dan Misi

Adapun strategi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia untuk mencapai visi dan misi adalah sebagai berikut:

- a. Sasaran pembinaan, yaitu membina dan mempercepat perkembangan masyarakat ekonomi menengah kebawah bangsa Indonesia untuk menjembatani kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi karena dampak

---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 48.

pembangunan, sehingga terbentuk dasar yang kokoh bagi pengembangan manusia yang seutuhnya dalam Pembangunan Nasional jangka panjang.

- b. Strategi pengembangannya yaitu bekerjasama baik dengan Bank Perkreditan Rakyat yang telah ada. Mendorong pengembangan Bank Perkreditan Rakyat baru di daerah potensial. Bekerjasama dengan Badan Amil Zakat, Infaq, dan *Shadaqah*.
- c. Merangsang tumbuh dan berkembang lebih baik lembaga-lembaga penyediaan bantuan teknik manajemen untuk pengusaha kecil dan menengah, pembinaan keterampilan akuntansi, penyediaan teknologi pasca panen, dan mengembangkan peranan kelembagaan pemasaran hasil produksi.

#### **4. Ruang Lingkup Bidang Usaha**

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan sama halnya dengan bank lainnya, bank Muamalat memiliki fungsi menyalurkan dana kepada masyarakat, menghimpun dana dari masyarakat dan layanan jasa.

##### **a. Produk penghimpun dana (*funding*)**

Untuk meningkatkan prestasi keuangan Bank Muamalat menawarkan berbagai macam produk, baik itu dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Berikut merupakan produk penghimpun dana :<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>*Op.cit.*, hlm. 52.

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan iB Hijrah kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM (*AutomatedTellerMachine*) / Debit yaitu: Kartu Shar-E Reguler, Shar-E Gold, dan Shar-E ihram.

2) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam.

3) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan haji dan umrah dalam mata uang Rupiah dan valuta asing US Dollar yang dikhususkan bagi Nasabah masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji dan Umrah.

4) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang Rupiah, memiliki setoran rutin bulanan dan tidak bisa ditarik sebelum jangka waktu berakhir kecuali penutupan rekening serta pencairan dana hanya bisa dilakukan ke rekening



sumber dana. Tabungan iB Muamalat Rencana dapat membantu mewujudkan berbagai rencana Nasabah di masa yang akan datang.

5) TabunganKu iB

Tabungan syariah dalam mata uang Rupiah yang sangat terjangkau bagi Nasabah dari semua kalangan Masyarakat.

6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang didesain bagi Nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi.

7) Tabungan iB Hijrah Bisnis

Tabungan iB Hijrah Bisnis adalah produk tabungan yang digunakan untuk mengakomodir kebutuhan bisnis nasabah Non-Individu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang didukung oleh fasilitas *Cash Management System*.

8) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Nasabah. Deposito *Mudharabah* diperuntukan bagi Nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.

## 9) Giro iB Hijrah Attijary

Giro syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal Nasabah. Giro ini diperuntukan bagi Nasabah perorangan dan intitusi yang memiliki legalitas badan.

## 10) Giro iB Hijrah Ultima

Giro syariah dengan akad Mudharabah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal Nasabah. Giro ini diperuntukan bagi Nasabah perorangan dan intitusi yang memilikilegalitas badan.

## b. Penyaluran Dana

Salah satu kegiatan bank yang sangat penting adalah menyalurkan dana kepada masyarakat. Kegiatan penyalura dana ini akan membantu meningkatkan profitabilitas bank itu sendiri. Berikut merupakan jenis-jenis penyaluran dana:<sup>6</sup>

## 1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat adalah pembiayaan yang akan membantu Nasabah untuk memiliki rumah tinggal/ apartemen baru

---

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 53.

(indent/ready stock) maupun secondary. Pembiayaan ini juga dapat digunakan untuk pengalihan take over KPR dari bank lain, pembangunan, dan renovasi rumah tinggal. Diperuntukan bagi perorangan (WNI) cakap hukum yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun untuk karyawan, dan 60 tahun untuk wiraswasta atau profesional pada saat jatuh tempo pembiayaan.

2) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dalam pembelian barang halal (selain tanah, bangunan, mobil dan emas) serta sewa jasa yang dibolehkan secara syariah seperti Umrah, wisata dan lainnya.

3) Pembiayaan iB Muamalat Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk disalurkan kepada para anggotanya (karyawan BUMN/PNS/swasta) dengan tujuan pembelian barang halal. Diperuntukan bagi para anggota koperasi karyawan dan diajukan secara berkelompok.

4) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan PNS/TNI/ Polri/BUMN/BUMD/Swasta untuk pembelian barang konsumtif yang halal (termasuk rumah tinggal dan kendaraan bermotor) atau sewa jasa halal (seperti keperluan pendidikan anak,

Umrah, wisata, dan lainnya) dengan ketentuan pembayaran manfaat pensiun wajib dialihkan melalui Bank Muamalat Indonesia.

5) Pembiayaan Autoloan (*Via Multifinance*)

Pembiayaan yang diberikan kepada *end user* dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor (mobil dan motor) melalui perusahaan multifinance yang bekerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia.

6) Pembiayaan iB Modal Kerja Reguler

Pembiayaan jangka pendek yang diperuntukkan bagi Nasabah Perorangan atau Badan Usaha untuk memenuhi kebutuhan Modal Kerja Asset Lancar.

7) Pembiayaan iB Modal Kerja Proyek

Pembiayaan produktif yang diperuntukkan bagi Nasabah untuk memenuhi kebutuhan Modal Kerja Proyek atas pembangunan, pemeliharaan, atau pengadaan.

8) Pembiayaan iB Modal Kerja Konstruksi Developer

Pembiayaan modal kerja khusus bagi Developer guna pembangunan property residensial/non residensial, sarana dan prasarana perumahan, dan lain-lain.

9) Pembiayaan iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah

Pembiayaan yang diberikan bagi Lembaga Keuangan Syariah (seperti BPRS, Modal Ventura, KopSyah.) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang akan disalurkan kembali ke *enduser* dengan pola *executing*.

10) Pembiayaan iB Investasi Reguler

Pembiayaan jangka panjang yang disediakan dalam rangka pemenuhan pembelian asset tetap, pembelian mesin produksi, atau investasi lainnya selain properti dalam rangka peremajaan, perluasan, peningkatan kapasitas usaha, dan/atau pendirian unit usaha baru (*business expansion*).

11) Pembiayaan iB Properti Bisnis

Pembiayaan yang disediakan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan akan pembelian Properti Bisnis sebagai investasi ataupun untuk peremajaan/renovasi dan pembangunan properti bisnis baru diatas lahan milik nasabah.

12) Pembiayaan iB Muamalat Usaha Mikro

Pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha mikro baik untuk perorangan maupun badan usaha non hukum.

### 13) Pembiayaan iB Rekening Koran Muamalat

Pembiayaan jangka pendek untuk modal kerja yang bersifat fluktuatif dengan perputaran transaksi yang cepat dengan penarikan dana yang dapat dilakukan sesuai kebutuhan melalui Cek atau Bilyet Giro.

#### c. Produk Layanan Jasa

Adapun Produk layanan Jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

##### 1) Transfer

Transfer antar rekening dapat dilakukan antar rekening BMI seluruh Indonesia dengan bank-bank lain yang terdaftar di ATM (*Automated Teller Machine*) Bersama.

##### 2) *Letter of Credit (L/C)*

Letter of credit adalah pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.<sup>7</sup>

##### 3) Layanan 24 jam

a) *SMS Banking*

b) *Mobile Banking*

c) *Internet Banking*

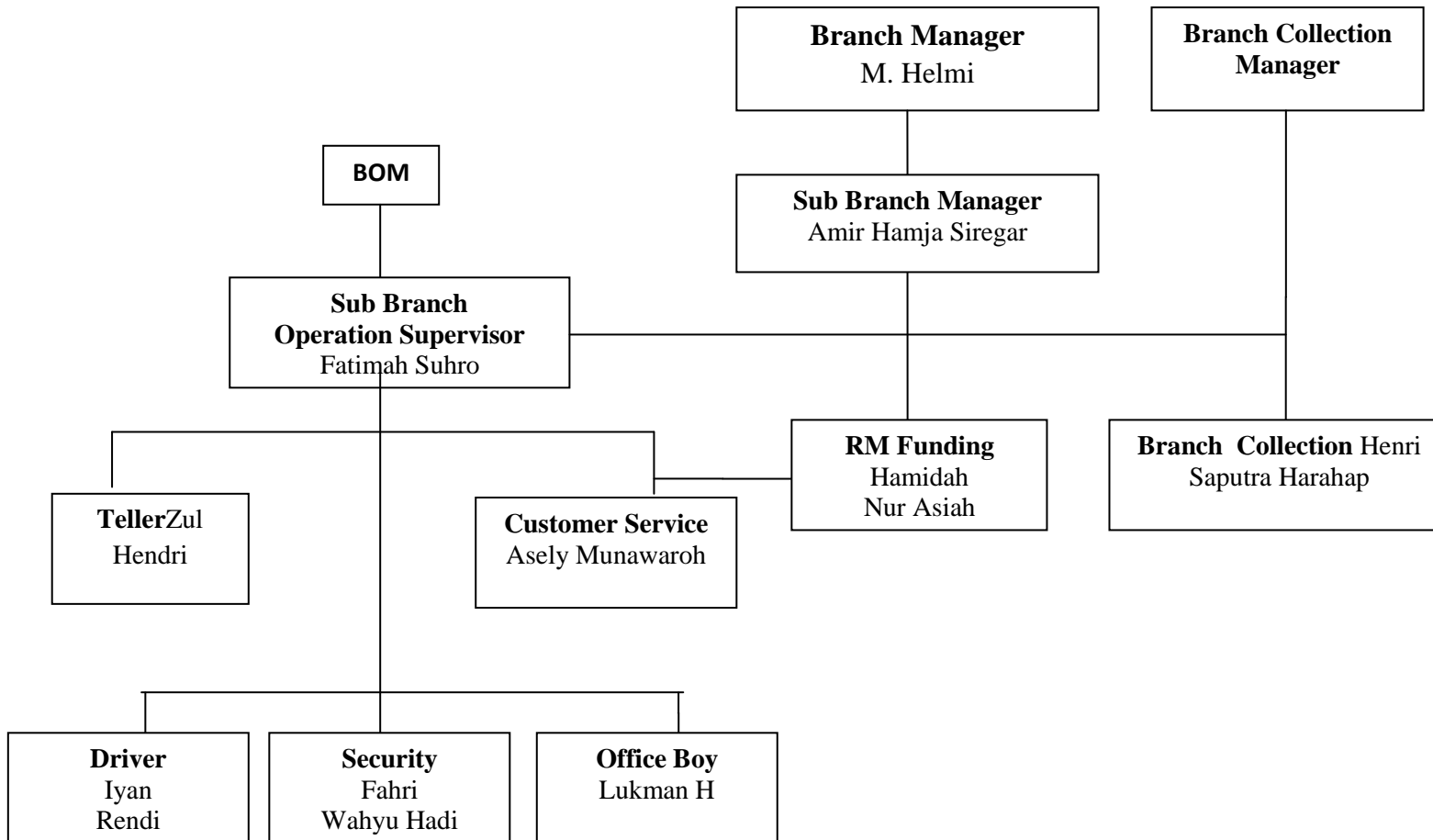
---

<sup>7</sup><http://www.muamalat.id> (diakses pada 11 oktober 2018, pukul 20,32 WIB)

5. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan



## **6. Lokasi Perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan adalah cabang pembantu dari Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan yang terletak di Jl. Willem Iskandar No. 173 Panyabungan Kelurahan Sipolupolu Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara.

## **7. Daerah Pemasaran PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan**

Daerah pemasaran PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan meliputi seluruh kecamatan di Mandailing Natal, diantaranya Kecamatan Siabu, Panyabungan Utara, Panyabungan Selatan, Panyabungan Barat, Panyabungan Barat, Panyabungan Timur, Panyabungan Kota, Hutabargot, Puncak Sorik Marapi, Lembah Sorik Marapi, Kayu Laut, Natal, Kotanopan, Tambangan, Sinunukan, Batahan, Batang Natal. Hal tersebut dibuktikan dari adanya beberapa nasabah dari tempat tersebut.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 83 responden dengan 14 butir pernyataan untuk variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$ . Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  dicari



pada signifikan 10 % atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df)= n-2, dimana n= jumlah sampel, jadi df (*degress of freedom*) =83-2=81, maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,181. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Coreccted Item Total Correlation* pada output *SPSSVersi 22*. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

#### 1) Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_1$ )

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_1$ )**

No. Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,283	0,181	Valid
2	0,542	0,181	Valid
3	0,581	0,181	Valid
4	0,571	0,181	Valid
5	0,500	0,181	Valid
6	0,483	0,181	Valid
7	0,443	0,181	Valid
8	0,502	0,181	Valid
9	0,400	0,181	Valid
10	0,400	0,181	Valid
11	0,196	0,181	Valid
12	0,300	0,181	Valid
13	0,454	0,181	Valid
14	0,427	0,181	Valid

*Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)*

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dinyatakan valid, karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  bernilai 0,181 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Coreccted Item Total Correlation* dan nilai r positif.

#### 2) Uji Validitas Variabel Citra Bank ( $X_2$ )

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Citra Bank (X<sub>2</sub>)**

No. Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,289	0,181	Valid
2	0,391	0,181	Valid
3	0,386	0,181	Valid
4	0,484	0,181	Valid
5	0,376	0,181	Valid
6	0,299	0,181	Valid
7	0,286	0,181	Valid
8	0,491	0,181	Valid
9	0,396	0,181	Valid
10	0,457	0,181	Valid
11	0,489	0,181	Valid
12	0,461	0,181	Valid
13	0,582	0,181	Valid
14	0,519	0,181	Valid

*Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)*

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan untuk variabel citra bank (X<sub>2</sub>) dinyatakan valid, karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  bernilai 0,181 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Coreccted Item Total Correlation* dan nilai r positif.

### 3) Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (X<sub>3</sub>)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah**

No. Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,280	0,181	Valid
2	0,409	0,181	Valid
3	0,337	0,181	Valid
4	0,492	0,181	Valid
5	0,460	0,181	Valid
6	0,306	0,181	Valid
7	0,442	0,181	Valid
8	0,584	0,181	Valid

9	0,335	0,181	Valid
10	0,498	0,181	Valid
11	0,402	0,181	Valid
12	0,492	0,181	Valid
13	0,567	0,181	Valid
14	0,404	0,181	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan untuk variabel loyalitas nasabah (Y) dinyatakan valid, karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  bernilai 0,181 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Coreccted Item Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan Reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ . Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
Kepuasan Nasabah	0,663	14
Citra Bank	0,651	14
Loyalitas Nasabah	0,663	14

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah adalah  $0,663 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah ( $X_1$ ) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel citra bank adalah  $0,651 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra bank ( $X_2$ ) adalah reliabel. Dan *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah

adalah  $0,663 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel loyalitas nasabah (Y) adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance*  $> 0,1$ ) dan jika nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) lebih kecil dari 10 (nilai VIF  $< 10$ ). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	9,049	5,065		1,786	,078			
KN	,235	,087	,241	2,712	,008	,716	1,396	
CB	,612	,093	,583	6,562	,000	,716	1,396	

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

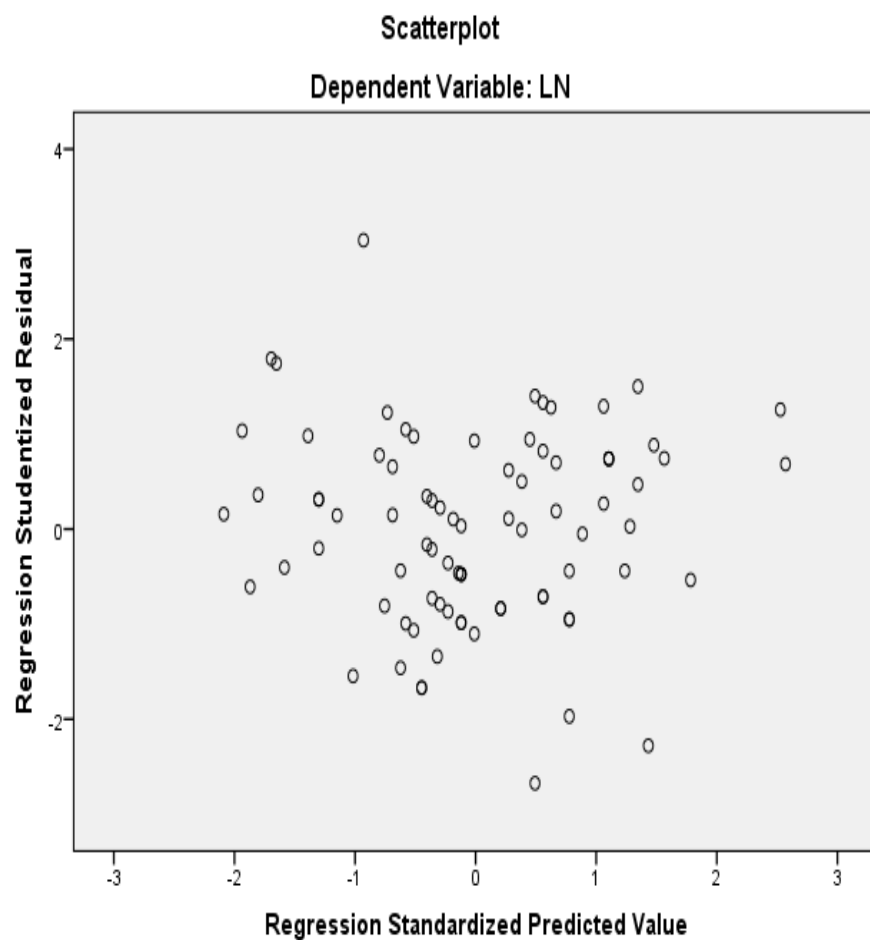
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kepuasan nasabah adalah  $0,716 > 0,1$ , dan variabel citra bank adalah  $0,716 > 0,1$  sehingga bebas dari multikolinearitas. Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kepuasan nasabah adalah  $1,396 < 10$ , variabel citra bank adalah  $1,396 < 10$ , sehingga bebas dari multikolinearitas.

## b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Heterokedastisitas diartikan sebagai ketidaksamaan variasi-variasi pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas.

**Gambar 4.2**

### Uji Heterokedastisitas



Dari gambar di atas terlihat titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi dan memenuhi syarat asumsi klasik.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel independen kepuasan nasabah ( $X_1$ ) dan citra bank ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah ( $Y$ ) pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,049	5,065		1,786	,078		
KN	,235	,087	,241	2,712	,008	,716	1,396
CB	,612	,093	,583	6,562	,000	,716	1,396

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* pada bagian kolom B, menyatakan dan menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui nilai konstanta, maka persamaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$LN = a + b_1KN + b_2CB + e$$

$$LN = 9,049 + 0,235KN + 0,612 CB + e$$

Keterangan:

LN = Loyalitas Nasabah

a = Nilai Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi variabel

KN = Kepuasan Nasabah

CB = Citra Bank

e = error

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 9,049, artinya apabila variabel kepuasan nasabah dan citra bank bernilai 0, maka loyalitas nasabah nilainya sebesar 9,049.
- b. Nilai koefisien variabel kepuasan nasabah adalah 0,235, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kepuasan nasabah sebesar 1 satuan, maka loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,235 satuan.
- c. Nilai koefisien variabel citra bank adalah 0,612, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan citra bank sebesar 1 satuan, maka loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,612 satuan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen (kepuasan nasabah dan citra bank) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan hasil dari uji t serta tingkat signifikan kedua variabel independen:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	9,049	5,065		1,786	,078			
KN	,235	,087	,241	2,712	,008	,716	1,396	
CB	,612	,093	,583	6,562	,000	,716	1,396	

*Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)*

Untuk  $t_{\text{tabel}}$  dicari dengan menggunakan tingkat signifikansi 10% atau 0,1, maka diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,663. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kepuasan nasabah memiliki  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2,712 dan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,663 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,712 > 1,663$ ) dan nilai  $\text{Sig.} < \alpha$  ( $0,008 < 0,1$ ), maka  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.



Pada variabel citra bank memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 6,562 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,663 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,562 > 1,663$ ) dan nilai Sig.  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,1$ ), maka  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara citra bank terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

#### b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	379,446	2	189,723	48,419	,000 <sup>b</sup>
Residual	313,470	80	3,918		
Total	692,916	82			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $F_{tabel}$  untuk signifikansi  $\alpha=0,1$  dengan *regression*(df 1) adalah 2 (berasal dari jumlah variabel dan *residual* (df 2) adalah 80 (berasal dari *total-regression* atau jumlah responden setelah dikurangi jumlah variabel), maka hasil yang diperoleh untuk  $F_{tabel}$  sebesar 2,37. Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 48,419 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,37 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,419 > 2,37$ ), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Jadi dapat

disimpulkan bahwa secara simultan kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

## 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nilai *R Square*. *R Square* biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan dua variabel independen. Berikut ini hasil pengolahan data yang menggambarkan tingkat koefisien determinasi ( $R^2$ ):

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,740 <sup>a</sup>	,548	,536	1,979	2,044

*Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)*

Nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,548, angka ini akan diubah ke bentuk persen yaitu 54,8%, artinya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kepuasan nasabah dan citra bank dengan kontribusi sebesar 0,548 atau 54,8%, sedangkan sisanya 45,2% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan nasabah dan citra bank secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan. penelitian berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran angket. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 83 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas), Analisis Regresi Sederhana, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil analisis penelitian diuraikan secara statistik dengan menggunakan program SPSS 22.

#### 1. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Secara Parsial

Secara parsial variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,712 > 1,663$ ) dan nilai Sig.  $< \alpha$  ( $0,008 < 0,1$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian Evi Oktaviani Satriyanti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”

dimana dalam penelitian ini variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini didukung oleh teori dalam buku Kasmir “Manajemen Perbankan” bahwa kepuasan nasabah yang diberikan bank akan bertambah luas bagi peningkatan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Karena semakin nasabah merasa puas dengan apa yang diberikan oleh bank maka loyalitas nasabah terhadap PT bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan akan semakin tinggi.

## **2. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan Secara Parsial**

Secara parsial variabel citra bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,562 > 1,663$ ) dan nilai Sig.  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,1$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian Roy Parto Purba yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, dimana dalam penelitian ini variabel citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ismayanti Maulina yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BCA di Surabaya” dimana dalam penelitian ini variabel citra bank juga berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik citra bank yang terbentuk di mata para nasabah, akan membuat loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan semakin tinggi.

### **3. Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pannyabungan Secara Simultan**

Hasil uji F menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dan citra bank mempunyai pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, hal ini dapat dilihat dari uji F, dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,419 > 2,37$ ). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Evi Oktaviani Satriyanti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”.

Hasil penelitiannya menyatakan bahwa secara simultan variabel kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dan citra bank mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ditarik kesimpulan bahwa, hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat bahwa pada variabel kepuasan nasabah memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2,712 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,663 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,712 > 1,663$ ) dan nilai  $Sig. < \alpha$  ( $0,008 < 0,1$ ), maka  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
2. Pada variabel citra bank memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 6,562 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,663 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,562 > 1,663$ ) dan nilai  $Sig. < \alpha$  ( $0,000 < 0,1$ ), maka  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan variabel citra bank terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.
3. Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 48,419 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,37 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,419 > 2,37$ ), maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

## **B. Saran**

1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Hal itu bisa dilakukan dengan memperbaiki fasilitas dan sarana pendukung layanan yang ada di bank, meningkatkan kinerja karyawan bank yang profesional, pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu, memperhatikan fasilitas yang disediakan bank, dan kualitas jasa yang diberikan oleh pihak bank sehingga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis berharap akan adanya penelitian lanjutan atau sebagai bahan referensi untuk peneliti berikutnya dengan meneliti variabel lainnya yang dapat meningkatkan jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan secara lebih mendalam. Temuan lain diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, M. Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.

Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2018.

Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013.

Departemen Agama. *Ai-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit J-Art, 2014.

Evi Okatviani Satriyanti, “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”, dalam *Jurnal Of Business and Banking*, Volume 2, No. 2, November 2012.

Firdaus Muhammad, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT Bumi Aksra, 2004.

—————, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT Bumi Aksra, 2011.

Fitrah Eliba & Zulkarnain, “Pengaruh Kualitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekan Baru”, Dalam *Jurnal Tepak Mamajemen Bisnis*, Volume IX, No. 3, September 2017.

<http://www.muamalat.id> (diakses pada 11 oktober 2018, pukul 20.30 WIB)

Ismayanti Maulina, “ Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya” (Artikel Ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2015).

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

Mamang, Etta Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.

Nik Amah & Septi Hendriana, “ Determinan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Di Kota Madiun)”, dalam *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, Volume 5, No. 2, Oktober 2016.



- Noor Juliansyah, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Ruslan Rosad, *Manajemen Publik Relations dan Median komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Roy Parto Purba, “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolosk Sanggul)”, dalam *JOM FISIP*, Volume 4, No. 1, Februari 2017.
- Subana, M. & Sudrajat, *Dasar –Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- , *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sutanto, Herry & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: rajawali Pers, 2013.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. 2008. Jakarta: Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia.
- Papan Data PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk., KCP Panyabungan.
- Wiratna, V. Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2015.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Nama : Eva Indah Ariani  
NIM : 15 401 0014  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/ Perbankan Syariah  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 02 Januari 1997  
Alamat : Panyabungan Tonga, Kec. Panyabungan  
No. Hp : 081264648597

B. Nama Orang Tua  
Ayah : Armin Lubis  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Ibu : Hamidah Yasni  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Panyabungan Tonga, Kec. Panyabungan

C. Pendidikan  
1. SD Negeri 10 Panyabungan, Kec. Panyabungan  
2. SMP Negeri 1 Panyabungan, Kec. Panyabungan  
3. SMA Negeri 3 Panyabungan, Kec. Panyabungan  
4. Tahun 2015 melanjutkan Pendidikan Program S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padang dipimpin Program Studi Perbankan Syariah PS- 4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

## **SURAT VALIDASI ANGKET**

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

### **“DETERMINAN LOYALITAS NASABAH”**

Yang disusun oleh:

Nama : Eva Indah Ariani

Nim : 15 401 00146

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

**Padangsidimpuan, Juli 2019**

**Validator**

**H. Ali Hardana, M.Si**  
**NIDN. 2013018301**

## Kuesioner Penelitian

### A. petunjuk pengisian kuesioner

Istilah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda pada salah satu kolom jawaban. Adapun makna alternatif jawaban yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Kategori jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### B. Biodata Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Alamat :
4. Pekerjaan :

Beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban anda di kotak yang telah disediakan.

### Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah merasa puas dan senang dengan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
2	Karyawan bank mampu memberikan penjelasan yang jelas tentang produk bank kepada nasabah, sehingga mudah untuk di pahami nasabah					

3	Pihak bank memiliki jam operasional yang nyaman untuk semua nasabah					
4	Pihak bank mudah menjalin kerja sama dengan terus menerus					
5	Pelayanan yang di berikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan prosedur yang diberikan					
6	Karyawan bank selalu siap dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					
7	Pihak bank memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam melayani nasabahnya					
8	Pihak bank bersikap profesional, ramah, mudah senyum dan sopan terhadap nasabahnya					
9	Pihak bank lambat dalam melayani nasabah					
10	Pihak bank mampu berkomunikasi dengan baik saat nasabah melakukan transaksi di bank					
11	Pihak bank dapat diandalkan dalam menangani kendala yang dihadapi nasabah					
12	Karyawan bank berpenampilan rapi pada saat melayani nasabah					
13	Pelayanan pembelian produk berlangsung cepat dibandingkan produk bank syariah yang lain					
14	Karyawan bank selalu memberi salam pada saat nasabah datang					

### Variabel Citra Bank

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
2	Produk atau jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3	Fasilitas yang disediakan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan lengkap					
4	Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi					
5	Tidak ada ruang tunggu yang disediakan bank sehingga tidak memberikan kenyamanan dan keamanan pada nasabah					
6	Program atau produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan dapat dipercaya					
7	Ruang tunggu yang disediakan pihak bank sangat nyaman					
8	Pegawai cermat dan sopan ketika ada nasabah yang mengalami kesulitan saat bertransaksi					
9	Harga tabungan terjangkau oleh masyarakat					
10	Fasilitas seperti peralatan komputer untuk pegawai tersedia					

11	Produk tabungan bank muamlat dilengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah					
12	Fitur ATM berupa penarikan uang, transfer, pembelian dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah					
13	Area parkir yang aman					
14	Nasabah merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank					

#### **Variabel loyalitas nasabah**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh pihak bank					
2	Saya menggunakan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan lebih dari satu					
3	Saya akan merekomendasikan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan kepada teman atau orang lain					
4	Saya tidak terpengaruh atau tergiur dengan tawaran-tawaran produk sejenis dari bank lain					
5	Saya menyarankan keluarga saya untuk menggunakan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
6	Saya merasa puas dengan produk atau jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					

	sehingga saya akan terus melakukan transaksi pada bank ini					
7	Saya tidak akan beralih ke lembaga lembaga lain selain dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
8	Saya selalu melakukan transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
9	Saya mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
10	Saya sering datang ke PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan untuk bertransaksi					
11	Saya berminat terhadap produk baru yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan					
12	Saya tidak pernah berpikir untuk pindah ke bank lain					
13	Saya menceritakan keunggulan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan kepada teman-teman saya					
14	Saya akan tetap menggunakan produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan Meskipun ada tawaran dari bank lain					



### Skor Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	Butir Pernyataan														To
	kn1	kn2	kn3	kn4	kn5	kn6	kn7	kn8	kn9	kn10	kn11	kn12	kn13	kn14	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	62
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	56
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	60
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	57
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	60
10	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	64
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	57
12	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	56
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	59
14	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	58
15	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	54
16	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	56
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	52
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	54
21	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	52
23	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	58
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59
26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	60
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
29	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	63
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57
32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
33	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	60
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	53
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
36	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	63
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
38	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	54
41	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	60

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	58
45	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	60
46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63
47	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	58
48	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	60
49	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
51	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	59
52	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	60
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
54	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	66
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
56	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
57	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	60
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
59	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57
60	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	63
61	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
62	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
63	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	66
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	56
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	61
68	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	58
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
71	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	60
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
73	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	63
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	60
76	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	62
77	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
79	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	58
80	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	60
81	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	56
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	58
83	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	60

### Skor Variabel Citra Bank

Responden	Butir Pernyataan														Total
	cb1	cb2	cb3	cb4	cb5	cb6	cb7	cb8	cb9	cb10	cb11	cb12	cb13	cb14	
1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	62
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	56
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	59
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	57
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	60
10	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	62
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	57
12	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
13	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	57
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
15	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	54
16	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	57
17	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	53
18	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	53
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
21	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
25	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	62
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
27	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	61
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
29	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	53
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	58
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	54
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	54
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
36	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	65
37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
38	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	60
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	59
40	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	55

41	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	62
42	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	56
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	58
45	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	62
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
49	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
51	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	55
52	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	58
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
54	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	64
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
56	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	60
57	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	58
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	60
59	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	58
60	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	60
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
64	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
65	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60
66	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	57
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52
68	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	59
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	58
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
72	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	64
73	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56
76	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	61
77	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
78	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60
79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	59
80	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	60
81	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
82	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	60
83	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	61



43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	60
45	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	64
46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
49	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
51	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	55
52	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	57
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54
54	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	65
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	54
56	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	61
57	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57
58	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
59	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	57
60	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	62
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	57
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	55
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54
64	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	57
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
67	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	57
68	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	60
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
71	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
72	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	63
73	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
76	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	61
77	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
78	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
79	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	59
80	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	59
81	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	57
82	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	62
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61













	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN9	Pearson Correlation	,019	-,031	-,076	,087	,119	-,066	,057	,075	1	,487**	,146	,009	,093	,187	,335**
	Sig. (2-tailed)	,862	,780	,494	,432	,285	,556	,608	,500		,000	,187	,937	,403	,091	,002
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN10	Pearson Correlation	-,029	-,024	-,107	,039	,092	-,074	,214	,349*	,487*	1	,478**	,258*	,225*	,147	,498**
	Sig. (2-tailed)	,793	,830	,334	,725	,406	,504	,052	,001	,000		,000	,018	,041	,185	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN11	Pearson Correlation	,007	,019	-,132	-,035	-,032	-,150	,200	,325*	,146	,478**	1	,317**	,226*	,126	,402**
	Sig. (2-tailed)	,948	,863	,233	,751	,772	,175	,071	,003	,187	,000		,004	,040	,258	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN12	Pearson Correlation	-,086	-,138	-,057	,043	,036	,032	,125	,280*	,009	,258*	,317**	1	,555**	,362**	,492**
	Sig. (2-tailed)	,439	,215	,611	,697	,747	,772	,259	,010	,937	,018	,004		,000	,001	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN13	Pearson Correlation	,036	-,002	-,131	,121	,122	-,069	,151	,320*	,093	,225*	,226*	,555**	1	,436**	,567**
	Sig. (2-tailed)	,746	,983	,237	,275	,270	,536	,174	,003	,403	,041	,040	,000		,000	,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
LN14	Pearson Correlation	-,116	-,023	-,037	,083	,009	-,002	,057	,081	,187	,147	,126	,362**	,436**	1	,404**
	Sig. (2-tailed)	,294	,840	,743	,454	,938	,983	,611	,465	,091	,185	,258	,001	,000		,000
	N	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83
TOTAL	Pearson Correlation	,280*	,409*	,337*	,492*	,460*	,306*	,442*	,584*	,335*	,498**	,402**	,492**	,567**	,404**	1
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,002	,000	,000	,005	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	

N

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

83

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	14

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Bank

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	14

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	14

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,740 <sup>a</sup>	,548	,536	1,979	2,044

a. Predictors: (Constant), CB, KN

b. Dependent Variable: LN

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	379,446	2	189,723	48,419	,000 <sup>b</sup>
	Residual	313,470	80	3,918		
	Total	692,916	82			

a. Dependent Variable: LN

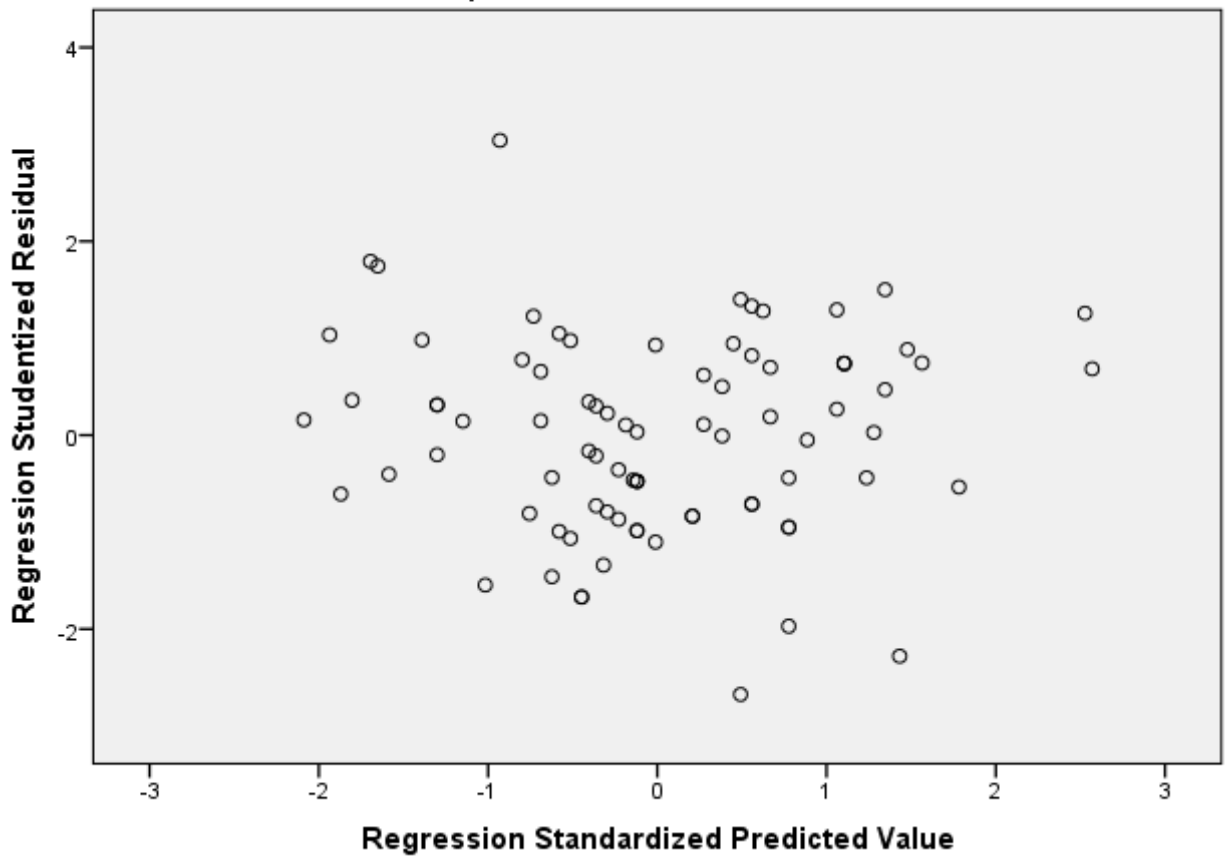
b. Predictors: (Constant), CB, KN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,049	5,065		1,786	,078		
KN	,235	,087	,241	2,712	,008	,716	1,396
CB	,612	,093	,583	6,562	,000	,716	1,396

**Scatterplot**

**Dependent Variable: LN**



Dokumentasi Penyebaran Angket di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., Kantor  
Cabang Pembantu Panyabngan















**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

166 /In.14/G.1/PP.00.9/02/2019

|| Februari 2019

**Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak:  
Arbanur Rasyid : Pembimbing I  
Ali Hardana : Pembimbing II

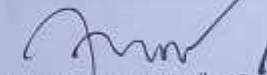
Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Eva Indah Ariani  
NIM : 1540100146  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Determinan Loyalitas Nasabah.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an, Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Disusun di:  
Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.





**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

30/In.14/G.1/TL.00/03/2019  
: Mohon izin Pra Riset

8 Maret 2019

Direktur PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Panyabungan.

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

Nama : Eva Indah Ariani  
NIM : 1540100146  
Semester : VIII (Delapan)  
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 "Determinan Loyalitas Nasabah".

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

reusan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan





Panyabungan, 11 Rajab 1440 H  
18 Maret 2019 M

Bank Muamalat Indonesia (B.M.I) /PYB /III/ 2019

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Tempat

Perihal: Surat Keterangan Pra Riset

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Alhamdulillah dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin

Merujuk pada surat yang kami terima Nomor: 380 /In.14/G.1/TL.00/03/2019 Tanggal 8 Maret 2019 Perihal Mohon Izin Pra Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **Eva Indah Ariani**  
NIM : **1540100146**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **" Determinan Loyalitas Nasabah "**

ahwa yang bersangkutan diterima untuk melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

**Amir Hamja S.**  
Sub Branch Manager

Bank Muamalat



MUZIBMI / PYB / VII / 2019

Panyabungan, 26 Dzulqad'ah 1440 H  
29 Juli 2019 M

Kepada Ykh.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Sebagai kekhawatiran kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Mendapatkan surat yang kami terima Nomor: 1449/ In.14/G.1/TL.00/07/2019 Tanggal 6 Juli 2019 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Eva Indah Ariani  
Nim : 1540100146  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : " **Determinan Loyalitas Nasabah** "

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 10 Juli 2019 ad selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Dengan surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**

**Amir Hamza S.**  
Sub Branch Manager