



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUAN**

SKRIPSI

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

OLEH :

**RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM. 11.220.0030**

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
OLOAN UMMAH SIDEMPUNAN**

SKRIPSI

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

OLEH :

RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM. 11 220 0030

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

PEMBIMBING II

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

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUNAN**

2015

Hal : Skripsi

a.n. RITA PURNAMA SARI DAULAY

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 09 November 2015

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
di
Padangsidempuan

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. RITA PURNAMA SARI DAULAY yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Pembimbing II



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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RITA PURNAMA SARI DAULAY

Nim : 11 220 0030

Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-1

Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH OLOAN UMMAH SIDEMPUNAN**

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

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

Padangsidempunan, 19 Oktober 2015

Saya yang menyatakan,

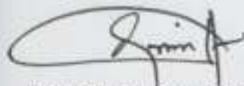


RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM. 11 220 0030

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM : 11 220 0030
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH OLOAN UMMAH SIDEMPUN**

Ketua



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

Sekretaris



Rukiah, SE., M. Si
NIP. 19760324 200604 2 002

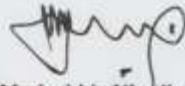
Anggota



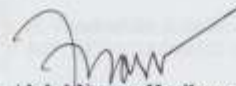
1. Darwis Harahap, S.HL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



2. Rukiah, SE., M. Si
NIP. 19760324 200604 2 002



3. Mudzakkir Khotib Siregar, MA
NIP. 19721121 199903 1 002



4. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Tanggal : 05 November 2015
Pukul : 09.00 s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : 72,37 (B)
Predikat : Amat Baik
IPK : 3,43



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH OLOAN UMMAH SIDEMPUN**

NAMA : RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM : 11 220 0030

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 16 Nopember 2015

Dekan,



[Signature]
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : RITA PURNAMA SARI DAULAY
Nim : 11 220 0030
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH OLOAN
UMMAH SIDEMPUAN

Penelitian ini dilakukan berdasarkan latar belakang masalah yaitu jumlah nasabah penabung pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan yang cenderung mengalami pertumbuhan yang lambat karena banyaknya nasabah yang menutup rekeningnya serta banyaknya rekening yang tidak pernah bertransaksi lagi (pasif). Disisi lain jarang sekali nasabah pembiayaan yang sudah lunas mau membuka rekening pembiayaan baru, seandainya mereka membutuhkan pembiayaan lagi maka mereka lebih memilih bank lain. Artinya banyak nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan yang tidak loyal. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori-teori ilmu manajemen pemasaran dan ilmu perbankan syariah. Tentunya dilengkapi dengan ilmu-ilmu lain yang berkaitan terhadap topik yang diteliti.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Pengolah data kuantitatif dilakukan dengan bantuan statistika. Dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linier sederhana. Pengolahannya dibantu dengan program SPSS versi 17.0. Populasinya sebanyak 767 orang nasabah dan sampel sebanyak 77 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikatnya.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dengan tingkat hubungan yang agak rendah dimana nilai $r = 0,453$. Koefisien determinasi diperoleh sebesar $0,205 = 20,5\%$ yang artinya loyalitas nasabah sebanyak 20,5% dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan 79,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y=19,671 + 0,420$ (kualitas pelayanan).

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dan senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam waktu yang tidak terlalu lama. Salawat serta salam peneliti hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan kita semua.

Untuk mengakhiri perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan, maka penyusunan skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Jurusan Perbankan Syariah Skripsi ini berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.**

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr.H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, beserta para Wakil Rektor yaitu Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, beserta para Wakil Dekan yaitu Bapak Darwis

Harahap, M.Si, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag.

3. Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, dan Bapak Muhammad Isa, ST., MM, yang merupakan pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang selalu memberikan bantuan dan sebagai teman dalam diskusi di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Maksum Daulay, Ibunda Sitiromin Harahap serta saudara saya Najamuddin Daulay, Santiana Daulay, Fahma Khairani Daulay, Asro Dewi Daulay dan Toharuddin Daulay) yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan amatlah berharga, dan peneliti tidak dapat membalasnya. Semoga Allah dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan terutama dalam metode. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu peneliti tentang hal itu, dan masih perlu mendapat bimbingan dan arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah selanjutnya.

Padangsidempuan, 2015

Peneliti

RITA PURNAMA SARI DAULAY
NIM. 11 220 0030

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
TRANSLITERASI	v
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Defenisi Operasional Variabel.....	9
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORITIS	11
A. Kerangka Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Loyalitas Nasabah	16
3. Bank Syariah	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Instrumen Pengumpulan Data	31
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
F. Uji Persyaratan Analisis.....	34
G. Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	39

B. Visi dan misi PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan	40
C. Struktur Organisasi	41
D. Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Normalitas	46
4. Uji Linearitas.....	48
5. Analisis Data	48
E. Pembahasan Hasil Penelitian	53
F. Keterbatasan Penelitian.....	54

BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 : Jumlah Nasabah Pendanaan dan Pembiayaan.....	27
Tabel 3.2 : Alternatif Jawaban	29
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.4 : Kisi-kisi Angket Loyalitas Nasabah	30
Tabel 3.4 : Interpretasi nilai r	35
Tabel 4.1 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X).....	42
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X)	43
Tabel 4.3 : Uji Validitas Loyalitas Nasabah(Y).....	44
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah(Y)	44
Tabel 4.5 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan(X).....	45
Tabel 4.6 : Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah(Y)	46
Tabel 4.7 : Uji Linearitas.....	48
Tabel 4.8 : Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	49
Tabel 4.9 : Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.10: Korelasi Pearson.....	51
Tabel 4.11: Uji t.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Pikir.....	30
Gambar4.1 : Uji Normalitas	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan aktivitas manusia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan.

Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut. Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi informasi dalam kegiatan perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan dalam menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.¹

Pengertian bank menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”² Sedangkan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah yang mengacu kepada al-Qur’an dan Hadits Nabi.³ Artinya, bank syariah secara teori dan praktik mengikuti ketentuan-ketentuan syariah yang terkandung di dalam al-Qur’an dan Hadits Nabi, yaitu bermuamalah dengan cara yang Islami.

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, dimana Bank Muamalat Indonesia menjadi salah satu bank yang tetap bisa bertahan

¹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 83.

² Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

³ Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi’i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1999), hlm. 1.

melalui krisis moneter tersebut dan tetap eksis hingga kini. Hal ini mendorong munculnya lembaga dan perbankan syariah lainnya. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan bank syariah kedua di Indonesia.

Dalam aktivitas perbankan syariah di Indonesia bukan hanya didominasi oleh bank umum tetapi juga diikuti dengan banyaknya berdiri Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berdiri berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Fungsi BPRS pada umumnya terbatas hanya menghimpun dana dan menyalurkan dana. BPRS merupakan badan usaha yang beroperasi di bidang penghimpunan dana maupun pembiayaan.⁴

Dalam aktivitas penghimpunan dana biasanya pada level BPRS hanya disediakan produk deposito dan tabungan. Kegiatan penghimpunan dana pada BPRS harus dilakukan dengan keunggulan-keunggulan istimewa agar tidak kalah dengan produk sejenis pada bank umum syariah yang lainnya.

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan sangat bermanfaat bagi bank syariah, nasabah, dan pemerintah. Pembiayaan memberikan pendapatan yang paling besar diantara produk lainnya

⁴ Andrie Soemitro, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 61.

yang dilakukan bank syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.⁵

Kepuasan pelanggan seharusnya merupakan tujuan utama aktivitas perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.⁶

BPRS Oloan Ummah Sidempuan merupakan salah satu BPRS yang beroperasi di wilayah Kota Padangsidempuan. BPRS ini turut meramaikan persaingan perbankan syariah di Kota Padangsidempuan di samping bank syariah lainnya yang sudah terlebih dahulu eksis antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia dan Bank Sumut Syariah.

Untuk mempertahankan dan mendatangkan nasabah baru setiap bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS Oloan Ummah Sidempuan cukup banyak dan bervariasi untuk memenuhi kebutuhan usaha maupun pribadi. Produk pembiayaan tersebut ada yang bersifat bagi hasil dan jual beli. Pembiayaan yang ada di BPRS Oloan Ummah Sidempuan seperti pembiayaan *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *salam*, *isthisna'*, *Qardh*, *ijarah*, *ijarah muntahiyyah bit tamlik* dan transaksi multijasa. Berdasarkan

⁵ Ismail, perbankan syariah, (Jakarta: KENCANA, 2013), hlm. 105.

⁶ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Costomer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 5.

survei awal yang dilakukan peneliti ternyata jumlah nasabah penabung yang ada pada BPRS Oloan Ummah cenderung mengalami pertumbuhan yang lambat. Hal ini disebabkan banyak nasabah penabung yang tidak aktif menabung bahkan banyak yang menutup rekeningnya. Jadi walaupun ada nasabah penabung baru, tetapi jumlah penabung relatif tidak bertambah karena diimbangi dengan banyaknya rekening yang tutup. Hal ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Penabung

Periode	Jumlah penabung baru	Jumlah rekening tabungan tutup dan pasif	Total nasabah penabung
Januari 2014	18	15	350
Februari	18	10	358
Maret	20	23	355
April	16	2	369
Mei	15	11	373
Juni	22	10	385
Juli	21	16	390
Agustus	22	24	388
September	20	13	395
Oktober	16	9	402
Nopember	17	9	402
Desember	16	16	410
Januari 2015	25	19	416
Februari	20	11	425
Maret	25	24	426
April	15	6	435
Jumlah			435

Sumber: PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan, data diolah

Disisi lain pada produk pembiayaan pada umumnya nasabah yang sudah melunasi pinjamannya enggan untuk melakukan pembiayaan lagi. Mereka banyak yang pindah kebank lain.⁷

⁷Wawancara dengan Ibu Erwina Siregar Sebagai Adm. Pembiayaan di BPRS Oloan Ummah Sidempuan pada 6 November 2014, pukul 11.00 Wib.

Keadaan di atas menunjukkan banyaknya nasabah BPRS Oloan Ummah Sidempuan yang tidak loyal. Jika keadaan ini terus dibiarkan maka akan sangat merugikan bagi perkembangan bank ini pada masa mendatang. Oleh karena itu bank ini perlu meningkatkan usaha-usaha untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

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

Berdasarkan pemaparan dan fenomena di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah biaya administrasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS OloanUmmah Sidempuan?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabahPT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan?
3. Apakah produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabahPT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap loyalitas nasabahPT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan?

5. Apakah proses pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan juga karena keterbatasan waktu, dan pengetahuan yang dimiliki peneliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk meneliti apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan?

E. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini akan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
3. Bagi dunia akademik, Sebagai bahan referensi ataupun data perbandingan sesuai dengan bidang yang akan diteliti, memberikan sumbangsih pemikiran, wawasan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya.
4. Dapat dijadikan bahan penyusunan hipotesis bagi penelitian selanjutnya dan sebagai bahan tambahan pustaka bagi siapa saja yang membutuhkan khususnya di bidang kualitas pelayanan.

G. Defenisi Operasional Variabel

Pada bagian ini peneliti menjelaskan secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti, yaitu:

1. Variabel Independen (X) Kualitas Pelayanan yang ada di BPRS Oloan Ummah Sidempuan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu aspek

keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti langsung (*Tangible*).

2. Variabel Dependen (Y) Loyalitas Nasabah di BPRS Oloan Ummah Sidempuan. Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah untuk bertransaksi dengan bank dalam jangka waktu yang lama. Nasabah yang loyal akan bersikap positif terhadap produk bank tersebut.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yaitu :

Pada bagian Bab I Pendahuluan, yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Defenisi Operasional Variabel, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Pada Bab II Landasan Teori yang berisikan tentang Kerangka teori yang membahas Loyalitas Nasabah, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah. Kemudian membahas Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, dan Hipotesis.

Pada bagian Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri dari Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Pengumpulan Data, Analisis Data.

Kegiatan dilapangan untuk mengetahui hasil penelitian secara umum dan khusus terdapat pada Bab IV. Didalamnya berisikan paparan data atau hasil penelitian dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang diperoleh peneliti dan pembahasan yang

merupakan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Setelah hasil penelitian diketahui pada Bab IV, maka selanjutnya pada Bab V merupakan penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap penting.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

Scherkenbach mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia) Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain).¹

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada pelanggan.²

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa

¹ <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>. pada tanggal 9 November 2015 pukul 10.45 Wib.

² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

bank, fleksibilitas respons terhadap perubahan permintaan pasar. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah atau yang tersirat dalam diri nasabah. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan nasabah dan ini merupakan pekerjaan setiap karyawan.³

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.⁴

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran bank akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi nasabah agar tetap loyal.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang berkualitas, sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan nasabah, yaitu:⁵

³*Ibid*, hlm. 103.

⁴ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) hlm. 45.

⁵ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 94-95.

- a) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:⁶

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ
 اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: *Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

- b) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.⁷ Dalam al-Qur'an juga dijelaskan tentang kesigapan dalam melayani terdapat surah al-Maidah ayat 1 yaitu:⁸

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ
 عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

⁶ Departemen Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung , 2002), hlm. 486.

⁷ Husein Umar, *Op., Cit.*, hlm.94-95.

⁸ Departemen Agama RI , *Op., Cit.*, hlm. 182.

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*

- c) *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara cepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi nasabah dan yang berdampak pada kesuksesan perusahaan layanan jasa.⁹ Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:¹⁰

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah.*

⁹ Husein Umar, *Op., Cit.*, hlm. 94-95.

¹⁰ Departemen Agama RI, *Op., Cit.*, hlm. 118.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

- d) *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Perhatian yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi dan memahami terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat nasabah merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.¹¹ Sebagaimana dinyatakan dalam al-Qur'an an-Nahl ayat 90 yaitu:¹²

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

- e) *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman memang penting.¹³ Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:¹⁴

أَلْهَيْكُمْ أَتَتْكُمْ أَلْتَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا
سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

¹¹ Husein Umar, *Op., Cit.*, hlm. 94-95.

¹² Departemen Agama RI, *Op., Cit.*, hlm. 486.

¹³ Husein Umar, *Op., Cit.*, hlm. 94-95.

¹⁴ Departemen Agama RI, *Op., Cit.*, hlm. 1182.

Artinya: 1. Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. (2) sampai kamu masuk ke dalam kubur. (3) janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). (4) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. (5) janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

a. Dasar-dasar Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan bank dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami yaitu:¹⁵

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah
- 4) Tenang, sopan, hormat tekun mendengarkan pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah serta menunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani.

¹⁵ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Padangsidempuan : STAIN Padangsidempuan, 2012), hlm.51.

b. Sikap-sikap untuk Melayani

Menurut Kasmir sikap-sikap yang terdapat untuk melayani nasabah ada beberapa macam yaitu:¹⁶

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya,
- 2) Dengarkan baik-baik,
- 3) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara,
- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara,
- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung,
- 6) Jangan mendebat nasabah.

c. Ciri-ciri Pelayanan

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:¹⁷

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satunya hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

- 2) Tersedia personil yang baik

Kenyaman nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS (*Customer Service*) yang melayaninya. Petugas bank harus ramah, sopan dan menarik.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sehingga selesai.

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 223

¹⁷ *Ibit*, hlm. 224-225.

Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas bank yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas bank harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Karena rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Petugas bank selalu berhubungan dengan manusia, maka harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Harus tanggap apa yang diinginkan nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

d. Etika Pelayanan

Menurut Kasmir etika pelayanan yang patut kita berikan kepada nasabah kita adalah sebagai berikut:¹⁸

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore,
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu masuk dan duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar,
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum,
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut,
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat,
- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

e. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surah al-Baqarah ayat 267:¹⁹

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ
 وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

¹⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 177.

¹⁹ Departemen Agama RI, *Op., Cit.*, hlm. 72.

Berdasarkan ayat di atas bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seorang nasabah akan menunjukkan loyalitasnya kepada bank tersebut. Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik yaitu berupa fasilitas gedung, tempat parkir dan lainnya. Dan dalam ayat tersebut bukti fisik harus seseai dengan harapan pelanggan. Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159:²⁰

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
سُحْبُ الْمُتَوَكِّلِينَ

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 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.”

Bersadarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Dimana yang menjelaskan tentang lemah lembut adalah (لِنْتَ) artinya seluruh manusia disuruh untuk bersifat lemah lembut dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi dalam pelayanan yang mana nasabah banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka nasabah akan berpindah keperusahaan yang lain. Karyawan memberikan

²⁰ *Ibid.*, hlm. 118.

pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah.

2. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud bukan karena hal berupa uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjual belikan, karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati dari ketulusan hati nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terus dilakukan tanpa ada batas waktu.

Loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.²¹

Loyalitas adalah bukti pelanggan yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan itu. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pelanggan mempunyai dasar loyalitas yang berbeda-beda, hal ini tergantung dari obyektifitas mereka masing-masing.

b. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Karakteristik loyalitas nasabah dapat diukur dengan cara antara lain:

- 1) Transaksi berulang

²¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.13.

Adanya sebuah tindak lanjut untuk melakukan transaksi berulang atau rutin ditempat yang sama.

2) Merekomendasikan pada orang lain

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

3) Menggunakan jasa lain yang ditawarkan

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

4) Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing

Tidak akan mudah tergiur oleh tawaran dari produk sejenis pesaing, karena sudah terbentuk kenyamanan dalam diri selama mengkonsumsi jasa di tempat tersebut.²²

Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, perusahaan hendaknya melakukan strategi yang berwawasan hubungan kemitraan dengan pelanggan atau nasabah.

c. Tahapan Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dibagi menjadi tujuh tahapan yaitu:

1) *Suspect*

Aspek *suspect* ini meliputi semua orang yang diyakini akan membeli(membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentangbarang atau jasa perusahaan.

2) *Prospect*

²² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 54.

Prospect adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.

3) *Prospek yang diskualifikasi*

Prospek yang diskualifikasi merupakan tahap ini pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan, loyalitas pada tahap ini belum terlihat.

4) *Pelanggan pertama-kali*

Pelanggan pertama-kali adalah orang yang telah membeli produk perusahaan Anda satu kali. Orang tersebut bisa jadi merupakan pelanggan perusahaan dan sekaligus pelanggan pesaing.

5) *Clients*

Aspek *clients* meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur. Hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat *retention*.

6) *Advocates*

Advocates pada tahap ini, *clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa di perusahaan tersebut.

7) *Partners*

Partners pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan. Pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk atau jasa dari perusahaan lain.²³

Loyalitas nasabah harus melalui beberapa tahapan, karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, bank memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi nasabah yang loyal.

d. Tingkat hubungan dengan pelanggan

Terdapat lima tingkat hubungan dengan pelanggan atau nasabah, yaitu:²⁴

- 1) Biasa, perusahaan menjual produk namun tidak menghubungi pelanggan atau nasabah lagi.
- 2) Reaktif, perusahaan atau bank menjual produk dan meminta pelanggan atau nasabah menghubunginya lagi.
- 3) Bertanggung jawab, perusahaan atau pihak bank menghubungi pelanggan atau nasabah segera setelah penjualan untuk menanyakan apakah produk atau jasa memenuhi harapan nasabah atau tidak.
- 4) Proaktif, perusahaan menghubungi pelanggan atau nasabah dari waktu ke waktu dengan saran untuk peningkatan penggunaan produk.
- 5) Kemitraan, perusahaan terus bekerja sama dengan pelanggan atau nasabah untuk mencapai penghematan bagi pelanggan atau membantu pelanggan atau nasabah bekerja lebih baik.

²³ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 53.

²⁴ Philip Kotler, *Op., Cit*, hlm. 62.

e. Kesetiaan Pelanggan

Kesetiaan pelanggan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing berkelanjutan karena kesetiaan pelanggan memiliki nilai strategik. Dalam berbagai literatur pemasaran menyebutkan bahwa kesetiaan pelanggan atau nasabah memiliki nilai strategik bagi perusahaan, antara lain.²⁵

1) Mengurangi biaya pemasaran

Pelanggan setia dapat mengurangi biaya pemasaran. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa biaya untuk mendapatkan pelanggan baru enam kali lebih besar dibandingkan dengan biaya mempertahankan pelanggan yang ada.

2) *Tradeleverage*

Sebuah produk yang memiliki pelanggan setia akan menarik para distributor untuk memberikan ruang yang lebih besar dibandingkan dengan produk lain.

3) Menarik pelanggan baru

Pelanggan yang puas dengan produk yang digunakannya dapat mempengaruhi konsumen lain.

4) Waktu untuk merespons ancaman dari pesaing

Kesetiaan terhadap produk memungkinkan perusahaan memiliki waktu untuk merespons tindakan-tindakan yang dilakukan pesaing.

3. Bank Syariah

Menurut Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah “*bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya*

²⁵Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 103.

berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.”²⁶ Dan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam menjalankannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran.²⁷

Bank syariah pertama kali didirikan di Indonesia pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya sedikit terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu Unit Bank Syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 Bank Umum Syariah dan 17 unit Usaha Syariah. Sementara itu, jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.²⁸ Menurut statistik perbankan syariah jumlah BPRS semakin bertambah yaitu dari 88 bank menjadi 163 bank sampe tahun 2014.²⁹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam.

²⁶ Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 2.

²⁷ Veithzal Rivai, dkk, *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori Ke Praktek*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm.515-116.

²⁸ Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 25.

²⁹ <http://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/syariah/Default.aspx>, pada 9 November tahun 2015 pukul 11.23. Wib.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang merubah Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan nampak lebih jelas dan tegas mengenai status perbankan syariah, sebagaimana disebutkan dalam pasal 13 huruf C yang berbunyi sebagai berikut; “menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia”. Seiring dengan bergulirnya sistem ekonomi Islam sebagai sistem alternatif dalam mengelola perekonomian, maka kehadiran BPRS juga sangat diharapkan.³⁰

BPRS berdiri berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS Perseroan Terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki WNI dan/atau badan hukum Indonesia, Pemerintah Daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan Pemerintah Daerah.³¹

Jadi dapat dikatakan bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah badan usaha yang kelembagaan, kegiatan usaha, dalam proses menjalankan

³⁰Andrie Soemitro, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 61.

³¹*Ibid*, hlm. 62.

kegiatannya harus sesuai dengan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

B. Penelitian Terdahulu

Maksud dikemukakannya penelitian terdahulu adalah untuk membantu dan menyempurnakan hasil penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu dan hasil-hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1.	Mohammad Iman Fahrian	Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah Bank BNI 46 Malang (studi pada nasabah BNI 46 Malang Kantor Cabang Pembantu Universitas Negeri Malang)	Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kondisi Kualitas Pelayanan Jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima variabel tersebut variabel Keandalan dan Jaminan mempunyai pengaruh paling kecil. Hal ini dapat dilihat dari hasil signifikansi-nya yang hanya sebesar 0,49 untuk variabel Keandalan dan 0,47 untuk variabel Jaminan.
2.	Anis Dewi Lestari	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri	Kualitas Pelayanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah diperoleh t hitung $22,594 > t_{28}$ table $1,986$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000$

		Kantor Cabang Pembantu Banyumani k Semarang		dibawah 0,05. Koefisien determinasi dari model regresi diperoleh nilai <i>Adjusted R2</i> sebesar 0,848. Hal ini berarti 84,8% variabel loyalitas nasabah dapat mempengaruhi variabel <i>independent</i> yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya 15,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.
--	--	--	--	--

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah:

- a. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Iman Fahrian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI 46 Malang (studi pada nasabah BNI 46 Malang Kantor Cabang Pembantu Universitas Negeri Malang) adalah peneliti Iman Fahrian dengan Penelitian ini memang memiliki variabel yang sama dan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang digunakan. Peneliti terdahulu membuat objek penelitian di BNI 46 Malang Kantor Cabang Pembantu Universitas Negeri Malang sedangkan Penelitian ini bertempat di PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dimana sudah jelas kualitas pelayanan yang diberikan keduanya berbeda begitu juga pengaruhnya terhadap loyalitas nasabahnya.³² Pada penelitian terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan diuraikan menjadi lima buah variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sehingga analisisnya dengan Regresi Berganda.

³² Mohammad Iman Fahrian, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI 46 Malang (studi pada nasabah BNI 46 Malang Kantor Cabang Pembantu Universitas Negeri Malang)”, (Skripsi, Universitas Negeri Malang, 2011), hlm. 67.

Sedangkan penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas dan terikat sehingga menggunakan regresi linier sederhana.

- b. Beda penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Anis Dewi Lestari, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang adalah sama saja dengan peneliti Mohamad Iman Fahrian yaitu penelitian menggunakan objek penelitian yang berbeda tempat yang akan menghasilkan hasil penelitian yang berbeda pula karena pelayanan disetiap instansi tentunya berbeda-beda pula. Dengan kata lain penelitian terdahulu membahas bank umum syariah dengan produk yang beraneka ragam. Hasil yang diperoleh Anis Dewi Lestari adalah t hitung $22,594 > t$ tabel $1,986$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000$ dibawah $0,05$. Koefisien determinasi dari model regresi diperoleh nilai *Adjusted R2* sebesar $0,848$. Hal ini berarti $84,8\%$ variabel loyalitas nasabah dapat mempengaruhi variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya $15,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.³³ Sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang tentunya memiliki produk yang lebih sederhana bila dibandingkan dengan bank umum syariah. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dengan tingkat hubungan yang agak rendah dimana nilai $r = 0,453$. Koefisien determinasi

³³ Anis dewi lestari, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah Mandiri kantor cabang pembantu banyumanik Semarang”, (Skripsi, IAIN Walisongo, 2013), hlm. 78.

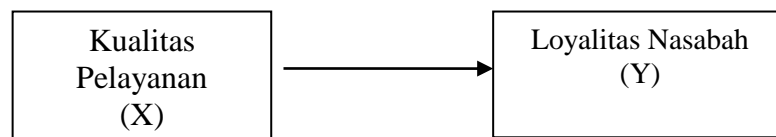
diperoleh sebesar $0,205 = 20,5\%$ yang artinya loyalitas nasabah sebanyak 20,5% dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan 79,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y=19,671 + 0,420$ (kualitas pelayanan).

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan dari judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan. Bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat terhadap loyalitas nasabah.

Banyak literatur manajemen pemasaran yang menjelaskan bahwa loyalitas nasabah tercipta apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjamin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.³⁴ Maka akan diperoleh kerangka berfikir sebagai berikut, yaitu:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



³⁴ M.N. Nasution, *Op., Cit*, hlm. 45.

Keterangan:

1. X= Kualitas Pelayanan yang ada di BPRS Oloan Ummah Sidempuan.
2. Y= Loyalitas nasabah di BPRS Oloan Ummah Sidempuan.

D. Hipotesis

Berdasarkan teori yang dipaparkan, peneliti dapat membuat hipotesis bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan yang beralamat di kompleks Ruko Anugrah Tetap Cemerlang (ATC) Blok B no.5 kel.wek II Kec. Padangsidimpuan Utara, Sumatera Utara. Alasannya karena disinilah peneliti menemukan permasalahan yang urgen untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan mulai Februari 2015 sampai Oktober 2015.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.¹ Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi sosial tertentu. Penelitian ini mengamati suatu objek penelitian dan kemudian menjelaskan apa yang diamati.²

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

² Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm.37.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang dan waktu yang ditentukan.³ Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi. Atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah aktif Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Oloan Ummah Sidempuan pada kondisi April 2015 yang berjumlah 767 orang, untuk lebih jelasnya akan di uraikan pada tabel berikut:⁵

Tabel 3.1
Jumlah Nasabah Pendanaan dan Pembiayaan

No	Produk	Jumlah Nasabah
1	Tabungan	435
2	Deposito	21
3	Pembiayaan	311
	Jumlah	767

Sumber: PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan, data diolah

2. Sampel

Sampel sering didefinisikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara hanya mengamati sebagian dari populasi.⁶ Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *random*

³ Nurul Zuriah, *metodelogi penelitian social dan pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 116.

⁴ Mudrajad Kuncono, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm.118.

⁵ Wawancara dengan Meria Andelina Simamora sebagai Kabag. Umum PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan pada Tanggal 15 Mei 2015 pukul 10.35 Wib.

⁶ Mardalis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 55.

sampling yaitu pengambilan sampel dilakukan melalui sistem acak. Maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Menurut Suharsimi Arikunto:

Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika penelitian subjeknya besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25% atau lebih, tergantung kepada kemampuan peneliti, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek dan besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.⁷

Dengan demikian, karena jumlah populasi lebih dari 100 dengan jumlah 767, karena keterbatasan waktu, tenaga, biaya maka dalam penelitian ini diambil sebagian untuk dijadikan sampel. Peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi yaitu 10% dari 767 populasi sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 76,7 dibulatkan menjadi 77 nasabah PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan.

D. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh dari sumber utama. Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini sumber penelitiannya adalah angket yang diberikan pada nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.
2. Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh dari literatur-literatur atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Misalnya

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm.112.

dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram, berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.⁸

E. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah riset lapangan. Riset lapangan adalah melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang telah ditentukan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket

Adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.⁹ Angket juga ditujukan untuk mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada nasabah dan karyawan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Angket yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan rumusan sebagai berikut:¹⁰

⁸ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 121.

⁹ *Ibid*, hlm. 115.

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 199.

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban

Keterangan	Nilai Positif	Nilai Negatif
SS: sangat setuju	5	1
S : setuju	4	2
KS: kurang setuju	3	3
TS: tidak setuju	2	4
STS : sangat tidak setuju	1	5

Tabel 3.3
Kisi-kisi angket tentang Kualitas Pelayanan di BPRS Oloan Ummah

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Bukti langsung 5. Empati	3,4 5,8 7,10 1,2 6,9

Tabel 3.4
Kisi-kisi angket tentang Loyalitas Nasabah di BPRS Oloan Ummah

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
	Loyalitas nasabah (Y)	1. Sikap 2. Kesetiaan 3. Alasan	1,2,3,8 4,5,6,7 9-10

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung atau dilakukan secara terang-terangan di hadapan responden atau dengan melakukan penyamaran. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.¹¹

¹¹ M. burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 133.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Dengan pelaksanaan uji validitas ini maka akan diketahui apakah datanya benar atau tidak berdasarkan hasil penelitian itu.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Pengujian validitas data dengan menggunakan *SPSS versi 17.0*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedangkan yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan. Pengujian reliabilitas data dengan menggunakan *SPSS versi 17.0*.

G. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal maka analisis non parametrik dapat digunakan. Jika

data berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan.¹² Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode grafik pada taraf signifikansi 0,05. Pengujian normalitas dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 17.0. Data yang dikumpulkan dapat dikatakan berdistribusi normal jika penyebaran data pada grafik mengikuti garis diagonalnya.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0.05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0.05.¹³

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS Versi 17.0.

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹⁴

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan

¹² Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 77.

¹³ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 36.

¹⁴ Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 177.

terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode SPSS versi 17.0.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus regresi sederhana. Regresi atau peramalan adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi dimasa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil.

Jadi regresi mengemukakan tentang keingintahuan apa yang terjadi dimasa depan untuk memberikan kontribusi menentukan keputusan yang terbaik. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi bagaimana perubahan variabel dependen bila variabel independen diubah nilainya.¹⁵

Mencari persamaan regresi sederhana adalah $Y' = a + bX + e$

Dimana:

Y' = Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk di prediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika $X = 0$

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

e = *error of estimate*

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 215.

Nilai a dan b pada persamaan regresi sederhana dapat ditentukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 17.0.

2. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.¹⁶ Besarnya koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini dapat dibaca dari output SPSS versi 17.0 yang digunakan.

3. Uji Korelasi

Untuk melihat apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, peneliti akan menganalisisnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum x$ = Jumlah skor distribusi X

$\sum y$ = Jumlah skor distribusi Y

¹⁶ Setiawan & Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, (Yogyakarta: Andi, 2010), hlm. 64-65.

$$\begin{aligned} \sum xy &= \text{Jumlah skor X dan Y} \\ n &= \text{Jumlah responden X dan Y yang mengisi kuesioner} \\ \sum x^2 &= \text{Jumlah kuadrat skor distribusi X} \\ \sum y^2 &= \text{Jumlah kuadrat skor distribusi Y}^{17} \end{aligned}$$

Penafsiran nilai r yang diperoleh dari perhitungan terdapat di lihat pada tabel berikut¹⁸:

Tabel 3.4
Interprestasi nilai r

Besarnya nilai r	Interprestasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah (tak berkolerasi)

4. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).¹⁹ Dalam penelitian ini akan digunakan uji t dengan bantuan SPSS versi 17.0. Kriteria pengujiannya adalah jika $P_{\text{value}} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika $P_{\text{value}} < 0,05$, maka H_0 dan H_a diterima.

¹⁷ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 53.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik: edisi revisi*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1993), hlm. 319.

¹⁹ Dwi Priyatno, *Op., Cit*, hlm. 70.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Menurut Warkum Sumitro, berdirinya BPRS di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari BPR-BPR pada umumnya. BPR yang status hukumnya disahkan melalui Paket Kebijakan Keuangan Moneter dan Perbankan (PAKTO tanggal 27 Oktober 1998 pada hakikatnya merupakan modifikasi (model baru) dari Lumbung Desa dan Bank Desa yang ada sejak 1980-an.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang merubah Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan nampak lebih jelas dan tegas mengenai status perbankan syariah, sebagaimana disebutkan dalam pasal 13 huruf C yang berbunyi sebagai berikut; “menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia”. Seiring dengan bergulirnya sistem ekonomi Islam sebagai sistem alternatif dalam mengelola perekonomian, maka kehadiran BPRS juga sangat diharapkan.

Pada tahap awal pendirian BPRS, para pendirinya lebih berbekal *ghirah* (semangat) untuk menjalankan syariah Islam, dan menganggap upaya pendirian BPRS sebagai sebuah gerakan ekonomi umat, yang siap menanggung biaya gerakan itu berapa pun besarnya. Pada kenyataannya, betapapun kecilnya, BPRS adalah industri bank yang *high skill intensive*. Pada skala BPRS pun esensi *bank*

management tetaplah *risk management*. *Risk management* yaitu mengelola risiko menjadi keuntungan.¹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum BPRS perseroan terbatas. BPRS hanya boleh dimiliki WNI dan/atau badan hukum Indonesia, pemerintah daerah, atau kemitraan antara WNI atau badan hukum Indonesia dengan pemerintah daerah.²

Secara geografis PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan terletak dikompleks Ruko Anugrah Tetap Cemerlang (ATC) Blok B no.5 kel.wek II Kec. Padangsidempuan Utara, Sumatera Utara, sangat strategis karena letaknya yang berada dipusat kota dan dekat dengan pusat kegiatan masyarakat, seperti : pasar. Dengan letak yang strategis dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui keberadaan BPRS Oloan Ummah Sidempuan. BPRS Oloan Ummah ini didirikan pada April 2010 mulai beroperasi 3 Mei 2011.³

B. Visi dan Misi PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan stakeholder. Adapun visi dan misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan adalah:

¹ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah* (Jakarta: AlvaBet, 2000), hlm. 134.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009) hlm. 61.

³Wawancara dengan Ibu Meria Andelina Simamora sebagai Kep.Bag Umum di BPRS Oloan Ummah Sidempuan pada 4 November 2014, pukul 10.30 Wib.

Visi: Menjadikan BPRS yang menjadi tumpuan pengusaha mikro di kota padangsidempuan.

Misi: 1.Merekrut Sumber Daya Insani yang memiliki integritas tinggi dan memiliki tekad yang kuat untuk bekerja keras mengembangkan BPRS.

2. Menerapkan prinsip syariah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional.

3. Menggunakan teknologi yang handal agar tercapai efesiensi usaha.

4. Menerapkan prinsip kehati-hatian pada setiap aspek kegiatan bank, sesuai ketentuan Bank Indonesia.⁴

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT BPRS Oloan Ummah Sidempuan Tahun 2014 adalah sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. Dewan Komisaris | : H. Amru Effendy Harahap |
| 2. Dewan pengawas syariah | : H.Ahmad Syaukani
Drs. Samsuddin |
| 3. PLT. Direksi | : H. Amru Effendy Harahap |
| 4. Kep. Bag.Marketing | : Erwina Siregar |
| 5. Kep.Bag.Operasional | : Nining Sri Kurnia Ningsih |
| 6. Kep. Bag Umum | : Meria Andelina Simamora |
| 7. Personalia | : Meria Andelina Simamora |
| 8. Adm.Pembiayaan | :Erwina Siregar |
| 9. Account Officer | : Dedi Eka Nst
Sujari
Purnadi
Irsan Andri Siregar |
| 10. Accounting | :Nining Sri Kurnia Ningsih |

⁴ Brosur BPRS Oloan Ummah Sidempuan

11. Coustumer Service :Meria Andelina Simamora
 12. Teller : Nisa Nst
 13. OB/Keamanan : Dedi Saputra.⁵

D. Uji Instrumen

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner sebanyak 10 butir untuk masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan (X) dan loyalitas nasabah (Y), dimana sebelum kuesioner ini disebarakan pada responden yang sebenarnya perlu di uji validitas dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.1
 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30.92	25.125	.457	.778
VAR00002	31.55	23.251	.526	.768
VAR00003	31.42	24.720	.403	.782
VAR00004	31.73	25.333	.220	.808
VAR00005	31.48	22.884	.501	.771
VAR00006	31.09	23.400	.561	.765
VAR00007	31.53	23.173	.455	.777
VAR00008	31.47	21.936	.622	.755
VAR00009	31.43	23.906	.415	.782
VAR00010	31.10	23.884	.581	.765

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan melalui program aplikasi SPSS Versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

⁵*Ibid*

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Nomor Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Interpretasi
1	.457	Instrument valid jika > r tabel dengan n=77 pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r tabel 0,224	Valid
2	.526		Valid
3	.403		Valid
4	.220		Tidak Valid
5	.501		Valid
6	.561		Valid
7	.455		Valid
8	.622		Valid
9	.415		Valid
10	.581		Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2015)

Dari hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan tersebut terdapat 9 item yang valid dari 10 item pertanyaan, diantaranya: pertanyaan nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, dan 10. Dan 9 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Hasil perhitungan r_{xy} dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* dengan taraf signifikan 5% = 0,224 (tabel r terlampir) untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan tersebut valid atau tidak.

b. Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.3
Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30.60	22.559	.343	.795
VAR00002	30.91	24.347	.135	.815
VAR00003	30.90	21.042	.411	.790
VAR00004	30.71	21.865	.481	.780
VAR00005	30.99	21.592	.540	.774
VAR00006	30.78	20.780	.540	.772
VAR00007	30.45	21.146	.487	.779
VAR00008	30.73	20.727	.639	.762
VAR00009	30.38	20.764	.658	.761
VAR00010	30.49	20.411	.535	.773

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan melalui program aplikasi SPSS Versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Nomor Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Interpretasi
1	.343	Instrument valid jika $> r$ tabel dengan $n=77$ pada taraf signifikan 5% sehinggadiperoleh r tabel 0,224	Valid
2	.135		Tidak Valid
3	.411		Valid
4	.481		Valid
5	.540		Valid
6	.540		Valid
7	.487		Valid
8	.639		Valid
9	.658		Valid
10	.535		Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2015)

Dari hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel loyalitas nasabah tersebut terdapat 9 item yang valid dari 10 item pertanyaan, diantaranya:

pertanyaan nomor 1,3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, dan 10. Dan 9 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah terdapat 1 item yang tidak valid. Untuk mendapatkan hasil data dalam menguji regresi linear sederhana maka hasil yang tidak valid tidak dimasukkan ke dalam data.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliabilitas instrumen angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS Versi 17.0 dengan rumus *Cronbach's Alpha* yang jika *Cronbach's Alpha* $>0,60$. Maka semua item pernyataan yang dianalisis dengan metode *Alpha* adalah Reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	9

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Selanjutnya untuk hasil uji realibilitas hasil output pada tabel 4.5 dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan dengan 9 item pertanyaan di peroleh *Cronbach's Alpha* 0,808. Maka dari hasil *output* tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang dianalisis dengan metode *Cronbach's Alpha* dalam penelitian ini adalah Reliabel.

b. Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	9

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Selanjutnya untuk hasil uji reliabilitas hasil output pada tabel 4.6 dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Hasil uji reliabilitas loyalitas nasabah dengan 9 item pertanyaan di peroleh *Cronbach's Alpha* 0,815. Maka dari hasil *output* tersebut dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang dianalisis dengan metode *Cronbach's Alpha* dalam penelitian ini adalah Reliabel.

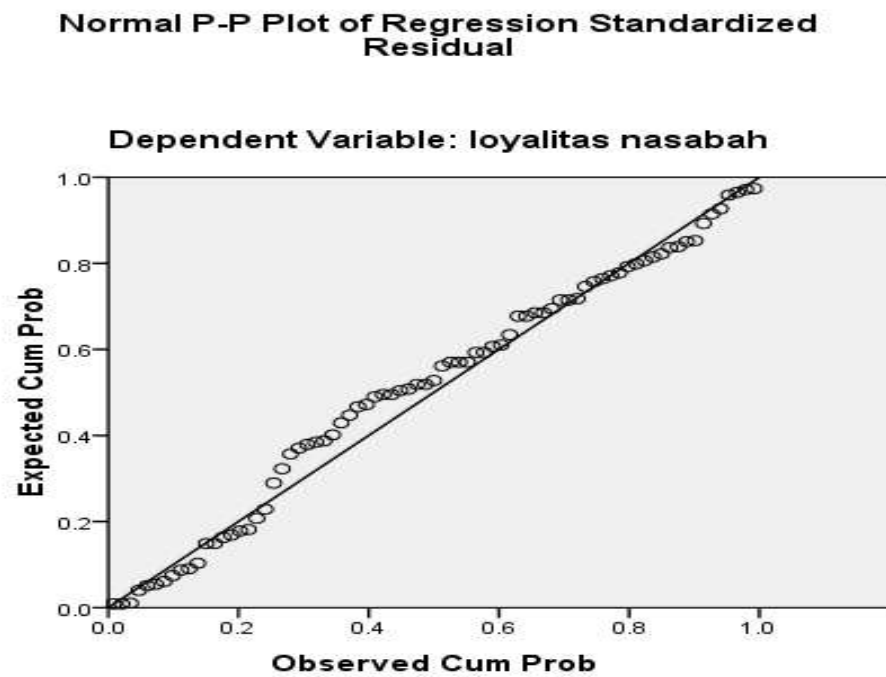
3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik), pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Untuk mencari normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik, apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak

menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Grafik 4.1



Sumber:SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Dari gambar grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Hal tersebut menandakan bahwa nilai residualnya normal.

4. Uji Linearitas

Tabel 4.7
Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas nasabah * kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	755.612	21	35.982	1.772	.047
		Linearity	384.509	1	384.509	18.934	.000
		Deviation from Linearity	371.104	20	18.555	.914	.573
		Within Groups	1116.907	55	20.307		
Total			1872.519	76			

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah terdapat hubungan yang linear.

5. Analisis Data

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana berfungsi untuk melakukan identifikasi pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah). Dengan regresi sederhana akan dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS versi 17.0 seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.671	3.364		5.847	.000
	kualitas pelayanan	.420	.095	.453	4.402	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah
Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dibuat persamaan regresinya. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 19,671 + 0,420 (\text{kualitas pelayanan})$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 19,671, artinya jika variabel kualitas pelayanan nilainya 0 maka tingkat loyalitas nasabah (Y') nilainya positif, yaitu sebesar 19,671.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,420. Artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1, maka loyalitas nasabah (Y') akan mengalami peningkatan sebesar 0,420. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah, semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

Jadi, berdasarkan hasil pengolahan data dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah,

dimana apabila kualitas pelayanan naik sebesar 1 kali maka loyalitas nasabah akan naik sebesar 0,420.

b. Koefisien Determinasi

Untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan R^2 . Pengolahan datanya dengan SPSS versi 17.0 menghasilkan out put sebagai berikut:

Tabel 4.9
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.453 ^a	.205	.195	4.454

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

R^2 (R^2) atau kuadrat dari r , yaitu menunjukkan koefisien determinasinya. Angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai r^2 sebesar 0,205, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 20,5% Sedangkan sisanya sebesar 79,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

c. Uji Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan timbal balik antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (loyalitas nasabah). Adapun hasil output korelasi yaitu seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Korelasi Pearson

		Correlations	
		loyalitas nasabah	kualitas pelayanan
loyalitas nasabah	Pearson Correlation	1	.453**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	77	77

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

Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah adalah sebesar 0,453. Maka korelasi antara kedua variabel adalah agak rendah.

d. Uji t

Uji t adalah suatu sarana pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji t, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H_0 : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank
Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

H_a : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank
Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Kriteria pengujiannya adalah jika P value > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan jika P value < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.11

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.671	3.364		5.847	.000
	kualitas pelayanan	.420	.095	.453	4.402	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah
 Sumber: SPSS versi 17.0 data diolah 2015

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai signifikan, $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

Dari kualitas pelayanan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan sudah memenuhi harapan nasabah secara skor dan rentang skala yang diperoleh dari responden adalah baik. Mengingat kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki perusahaan sehingga dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Sedangkan loyalitas nasabah harus ditingkatkan diantaranya kemauan menabung secara berkesinambungan, tidak akan terpengaruh dengan tawaran

produk sejenis dari bank lain. Dari loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan yang ditunjukkan dengan kesetiaan nasabah yang didapatkan perusahaan didasarkan pada kualitas pelayanan.

Sesuai pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu terdapat pengaruh yang positif dengan nilai $r = 0,453$ pada tingkat interpretasi $0,453$ berarti korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) adalah agak rendah.

Persamaan regresi yang diperoleh dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

$$Y = 19,671 + 0,420 (\text{Kualitas Pelayanan})$$

Persamaan ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas nasabah (Y). Artinya kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah. PT. BPRS Oloan Ummah harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan di samping faktor-faktor lainnya sehingga tercipta loyalitas nasabah.

Adapun nilai R^2 adalah $20,5\%$, maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yaitu sebesar $20,5\%$ sedangkan $79,5\%$ dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

Bila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini hampir sama yaitu: hasil penelitian Anis Dewi Lestari, $t_{\text{hitung}} 22,594 > t_{\text{tabel}} 1,986$ dan R^2 sebesar $0,848$. Berarti $84,8\%$ variabel loyalitas dapat mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya $15,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan penelitian ini $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,402 > 1,665$. Nilai R^2 sebesar

0,205, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 20,5%. Sedangkan sisanya sebesar 79,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Walaupun korelasi yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan nilai yang agak rendah yaitu $r = 0,453$.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan.

F. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Peneliti tidak mampu mengontrol semua nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sendiri atau hanya

asal menjawab karena dalam penyebaran angket peneliti dibantu oleh pihak *marketing* untuk penyebaran angket kepada nasabah.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Sesuai pengujian yang telah dilakukan menunjukkan hasil yaitu terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan. Korelasi terjadi dapat kategorikan agak rendah yaitu $r = 0,453$. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya 20,5% berkontribusi terhadap loyalitas nasabah sedangkan 79,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 19,671 + 0,420X$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan ada beberapa saran untuk meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu:

1. Pihak bank diharapkan perlu meningkatkan kualitas pelayanan karena belum maksimal.
2. Dalam penelitian ini terdapat kendala yang menjadikan penelitian ini sedikit terhambat dalam proses pengisian angket untuk itu penelitian mendatang diharapkan lebih teliti lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andrie Soemitro, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Departemen Agama RI , *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung , 2002.
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010.
- _____, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Ikatan Banker Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1999.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- M. burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.

- M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Mardalis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Mudrajad Kuncono, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, Padangsidempuan : STAIN Padangsidempuan, 2012.
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Costomer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Nurul Zuriah, *metodelogi penelitian social dan pendidikan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Setiawan & Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Veithzal Rivai, dkk, *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Wawancara dengan Meria Andelina Simamora sebagai Kabag. Umum PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan pada Tanggal 15 Mei 2015 pukul 10.35 Wib.
- Wawancara dengan Ibu Erwina Siregar Sebagai Adm. Pembiayaan di BPRS Oloan Ummah SidempuSan pada 6 November 2014, pukul 11.00 Wib.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- I. Nama : Rita Purnama Sari Daulay
Nim : 11 220 0030
Tempat/tanggallahir : Medan, 07 Maret 1993
JenisKelamin : Perempuan
Alamat : Gonting Julu Kec. Huristak Kab.
Padanglawas
Agama : Islam
No. Telp : 085358533271
- II. NamaOrangtua
Nama Ayah : Maksum Daulay
Pekerjaan : Tani
NamaIbu : Siti Romin Harahap
Pekerjaan : Tani
Alamat : Gonting Julu Kec. Huristak Kab.
Padanglawas

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1998-2004 : SDN 142907 Gonting Julu
2. Tahun 2004-2008 : MTS swasta ponpes. Syekh Ahmad Daud
3. Tahun 2008-2011 : MA swasta ponpes. Syekh Ahmad Daud
4. Tahun 2011-2015 : IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In.19/G4.n/PP.00.9/274 /2015
Lampiran :
Perihal : **Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing**

Padangsidempuan, 25 Mei 2015

Kepada Yth.
Bapak/Ibu :
1. Rosnani Siregar, M.Ag
2. Muhammad Isa, ST., MM
Di
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Rita Purnama Sari Dauly
NIM : 11 220 0030
Sem/Thn. Akademik : VIII / 2014-2015
Judul Pertama : **Pengaruh Pelayanan dan Margin Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan**
Judul Perbaikan : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan Skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:



Fatmahanuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA / ~~TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING I

Rosnani Siregar, M. Ag
NIP.19740626 200312 2 001

BERSEDIA / ~~TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING II

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



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

nomor : In.19/G/TL.00/ 453/2015

Padangsidempuan, 8 Juni 2015

Objek : -
: Moton Izin Riset

Kepada
Yth, Pimpinan BPRS Syariah
Oloan Ummah Sidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Rita Purnama Sari Daulay
NIM : 11 220 0030
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempuan"**.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag }
NIP.19731128 200112 1 001 }

LEMBAR KETERANGAN PENYEBARAN ANGKET

Angket penelitian skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan" yang disusun oleh :

Nama : RITA PURNAMA SARI DAULAY
Nim : 11 220 0030
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah 1

Telah disetujui oleh pihak PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan dan pembimbing di IAIN Padangsidempuan. Angket mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah yang masing-masing terdiri dari 10 butir pertanyaan telah benar disebarkan oleh saudara peneliti.

Padangsidempun, 20 Agustus 2015

Mengetahui,

The image shows a circular official stamp of PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan. The stamp contains the text "PT. BPRS OLOAN UMMAH SIDEMPUN" around the perimeter and "DI DAIRI" in the center. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Meria Andjanti Sisamora

Kabag. Umum PT. BPRS Oloan Ummah Sidempuan

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)

LOAN UMMAH SIDEMPUN

Kompleks Ruko Anugerah Tetap Cemerlang (ATC) Blok B No. 5
Kel. Wek II Kec. Padangsidempuan Utara
Kota Padangsidempuan – Propinsi Sumatera Utara
Telp. (0634) 21333 Fax. (0634) 23999



SURAT KETERANGAN

Nomor : 175/OS/X/2015

Bertanda tangan di bawah ini bertindak atas nama PT.BPRS Oloan Ummah Sidempun

Alamat : Komplek Ruko ATC Blok B No.5 Padangsidempuan

Surat ini menerangkan bahwa :

Nama : Rita Purnama Sari Daulay

Nomor : 11 220 0030

Sekolah : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan

Instansi : Perbankan Syariah

Surat ini telah melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Oloan Ummah Sidempun".

Surat Keterangan ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 15 Oktober 2015

Anni Batubara, SE
Direktur Utama