



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGHIMPUNAN DANA PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkap Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi(S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**DELIMA HARAHAH  
NIM: 14 401 00040**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
TAHUN 2018**



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGHIMPUNAN DANA PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkap Tugas dan Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

**DELIMA HARAHAH  
NIM: 14 401 00040**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Nofinawati, SEI., MA  
NIP. 19821116 201101 2 003**

**PEMBIMBING II**

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
TAHUN 2018**



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

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

Hal : Skripsi  
a.n **DELIMA HARAHAH**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Nopember 2018  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidimpuan

***Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh***

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **DELIMA HARAHAH** yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang Sidimpuan”**.

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh***

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

**Nofinawati, SEL., MA**  
NIP. 19821116 201101 2 003

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **DELIMA HARAHAHAP**  
NIM : 14 401 00040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah  
Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat  
Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.**

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

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

Padangsidimpuan, 24 Oktober 2018

Menyatakan,



**DELIMA HARAHAHAP**  
14 401 00040

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Delima Harahap  
NIM : 14 401 00040  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 24 Oktober 2018  
Yang menyatakan



**DELIMA HARAHAP**  
NIM. 14 401 00040



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

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : DELIMA HARAHAP  
**Nim** : 14 401 00040  
**Fakultas/Jurusan** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGHIMPUNAN DANA PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA, Tbk CABANG  
PADANGSIDIMPUAN.

**Ketua**

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

**Sekretaris**

**Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag**  
NIP. 19750103 200212 1 001

**Anggota**

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

**Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag**  
NIP. 19750103 200212 1 001

**Nofinawati, SEL., M.A**  
NIP. 19821116 201101 2 003

**Muhammad Isa S.T., M.M**  
NIP. 19800605 201101 1 003

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**  
**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 6 Nopember 2018  
**Pukul** : 10.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : LULUS/75,25 (B)  
**IPK** : 3,30  
**Predikat** : AMAT BAIK



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PENGHIMPUNAN  
DANA PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA, Tbk CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : DELIMA HARAHAP  
NIM : 14401 00040**

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

Padangsidimpuan, 8 Nopember 2018  
Dekan,



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

Kata Kunci : Pelayanan, Loyalitas Nasabah

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Syukur Alhamdulillah senantiasa dipersembahkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan kepada hamba-Nya yang membutuhkan. Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT peneliti dapat melaksanakan penelitian ini dan menuangkannya dalam skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat Islam ke jalan keselamatan dan kebenaran.

Untuk mengakhiri perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Jurusan Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**. Dalam menyusun skripsi ini banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh peneliti. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun nonmaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

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



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

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, serta Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga dan Bapak Drs. Kamaluddin M. Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Padangsidempuan, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Nofinawati, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, Lc., M.E.I selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai serta Civitas Akademik FEBI khususnya dan IAIN Padangsidempuan umumnya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Teristimewa penghargaan dan terimakasih yang tak ternilai kepada Ayahanda Salman Harahap dan Ibunda Mas Putir Siregar yang selalu memberikan dukungan moral dan materil serta selalu memberi arahan dalam setiap jejak langkah peneliti. Karena ketika peneliti berada dalam kesulitan orangtua selalu

ada dan selalu menjadi yang pertama untuk menguatkan serta selalu mendoakan. Terimakasih juga kepada (Abang Saya Khoiruddin Harahap, Pardamean Harahap, Netty Daulay, Heprinayanti Dan Ade Saya Paisal Harahap, Siti Aisa Harahap) yang telah menjadi sumber motivasi bagi peneliti yang selalu memberikan do'a demi keberhasilan penulis dalam skripsi ini.

7. Buat rekan-rekan mahasiswa terutama Jurusan Perbankan Syariah 2 angkatan 2014 yang juga turut memberikan saran dan dorongan kepada peneliti, baik berupa diskusi maupun buku-buku yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini. Dan juga buat keluarga KKL kelompok 19 Purba Tua yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Buat teman-teman tercinta (Lismala Nasution, Lena Ansari Juanda, Nola Hasibuan, Winda Andriani Siregar, Ade Sahreni Piliang, Amelia Harahap, Suknah, Rohimah Siregar, Desi Nurdiani, Jannah, Suriana Dewi, Ummi Aida Lubis, Siti Hajar Harahap, Nurmay Ariani Siregar, Lailan Zaadah, Sudirman Dalimunthe) dan rekan-rekan lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti tiada kata-kata indah yang dapat peneliti ucapkan selain do'a.

Selanjutnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT semata. Untuk memperbaiki tulisan peneliti selanjutnya, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca secara umum.

Padangsidempuan, Oktober 2018

Penulis

**DELIMA HARAHAHAP**  
**NIM. 14 401 00040**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	đad	đ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žə	ž	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

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

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

- b. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### **4. Syaddah (Tasydid)**

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

### **5. Kata Sandang**

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

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

## **9. Tajwid**

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



## ABSTRAK

**Nama : Delima Harahap**  
**NIM : 14 401 00040**  
**JudulSkripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.**

latar belakang masalah dari penelitian ini adalah Berdasarkan data nasabah penghimpunan dana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, yang menyatakan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan sudah bagus. Namun semakin tahun kenaikan jumlah nasabah semakin kecil dibandingkan jumlah nasabah tahun sebelumnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah penghimpunan dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah penghimpunan dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan manajemen pemasaran dan ilmu perbankan syariah. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan dan loyalitas nasabah

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sumber data adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner, interview dan dokumentasi. Metodologi penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan tehnik analisa data meliputi analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji koefisien determinan ( $R^2$ ), analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis yang meliputi uji signifikan parsial (uji t). Proses pengolahan data menggunakan program komputer *SPSSversi 22*.

Hasil dari penelitian ini diperoleh dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan nilai *R square* sebesar 0,489 .artinya 48,9% pengaruh yang signifikan variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, sedangkan sisanya 51,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian secara parsial (uji-t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan pelayanan terhadap loyalitas nasabah, yang dibuktikan dengan nilai taraf signifikan  $> 0,05$  yaitu  $0,003 > 0,05$  dan untuk  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,683 > 1,66055$ ) atau  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh dan signifikan pelayanan terhadap loyalitas nasabah penghimpunan dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

**Kata Kunci : Pelayanan, Loyalitas Nasabah**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>BERITA ACARA UJIAN MANAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel .....	7
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Kegunaan Penelitian.....	8
H. Sistematika Pembahasan .....	9

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	11
a. Loyalitas .....	11
1) Pengertian Loyalitas .....	12
2) Jenis-Jenis Loyalitas .....	13
3) Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	13
4) Terbentuknya Loyalitas Nasabah .....	14
5) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah ..	15
6) Tingkat Hubungan Dengan Pelanggan .....	16
b. Penghimpunan dana.....	17
c. Pelayanan.....	20
1) Pengertian Pelayanan.....	20
2) Jenis-Jenis Pelayanan .....	20
3) Dasar-Dasar Pelayanan.....	21
4) Sikap-Sikap untuk Melayani .....	22

5) Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	23
6) Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
7) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
8) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Pikir .....	29
D. Hipotesis Penelitian .....	29

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
B. Jenis Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel.....	31
a. Populasi .....	31
b. Sampel.....	32
D. Sumber Data .....	34
E. Instrument Pengumpulan Data .....	34
1. Kuesioner .....	34
2. Dokumentasi .....	36
3. Interview (wawancara) .....	36
F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrument .....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
G. Tehnik Analisa Data .....	38
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Normalitas.....	39
3. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	39
4. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	40
H. Uji Hipotesis (uji t) .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia .....	44
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia .....	44
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan .....	44
4. Produk dan Layanan .....	46
B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrument .....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49

C. Teknik Analisa Data .....	50
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	50
2. Uji Normalitas .....	51
3. Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	52
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	53
5. Hipotesis (uji t).....	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
E. Keterbatasan Penelitian .....	58
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran .....	60

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perbankan di Indonesia ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan dalam dunia perbankan juga semakin ketat, dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perusahaannya. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Perkembangan perbankan telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya bank-bank yang berdiri. Perkembangan bank tersebut tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga dengan bank syariah.<sup>1</sup>

Bank syariah pertama di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Sebagai lembaga keuangan syariah pertama, PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki visi untuk menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat Regional. PT. Bank Muamalat Indonesia tetap berupaya menjaga kualitasnya sehingga dipercaya masyarakat, untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Kencana:Jakarta, 2011), hlm.33.

<sup>2</sup>Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), hlm. 197-198.

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas untuk memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang, peminjaman uang, serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh sebab itu, sebuah bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa adanya kepercayaan diri masyarakat mustahil sebuah usaha perbankan dapat berkembang dengan baik.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Dalam hal ini, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu melayani, menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya.<sup>3</sup> Kualitas yang baik pada perbankan dapat meningkatkan loyalitas pada nasabah.

Menurut Oliver dalam buku Herry Sutanto:

Loyalitas adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.<sup>4</sup>

Mengembangkan nasabah supaya lebih setia, berarti meningkatkan menerima bank. Akan tetapi, bank harus mengeluarkan lebih banyak biaya untuk membentuk kesetiaan nasabah yang lebih besar, guna untuk mengembangkan hubungan pada nasabah. Akan tetapi, apabila ditelaah lebih jauh, terlihat bahwa nasabah bank syariah yang terbesar tidaklah selalu memberikan laba yang besar bagi bank syariah. Namun nasabah terbesar menuntut banyak pelayanan, dan promosi dan potongan harga yang lebih besar

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010), hlm.249.

<sup>4</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2103), hlm. 286.

sehingga mengurangi laba bank.<sup>5</sup> Pada dasarnya yang mempengaruhi loyalitas yaitu Pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>6</sup> Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Walaupun pelayanan bank sudah dianggap berkualitas, namun nasabah belum tentu loyal pada suatu bank. Kualitas pelayanan bank terkadang tidak sejalan dengan tingkat loyalitas nasabah suatu bank. Untuk itu, selain memberikan pelayanan yang langsung dapat dirasakan oleh para nasabah. Hal utama yang senantiasa terjaga ialah pihak bank harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya terkait dana yang disimpan maupun yang dikelola oleh bank tersebut. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kenyataannya berdasarkan wawancara singkat dengan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Fitriani sebagai nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan mengatakan bahwa pelayanan pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm. 289.

<sup>6</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 197.

Cabang Padangsidimpuan kurang memuaskan seperti kurang ramahnya karyawan terhadap nasabah.<sup>7</sup>

Dalam penghimpunan dana masyarakat, yang merupakan salah satu sumber dana bank terbesar adalah tabungan, giro, deposito. Berikut adalah salah satu dari jumlah dana pihak ketiga yaitu keterangan jumlah nasabah tabungan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tahun 2014 – 2017**  
**PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**

<b>Tahun</b>	<b>Tabungan</b>	<b>Deposito</b>	<b>Giro</b>
2014	38.818	24	159
2015	39.873	37	161
2016	41.015	63	161
2017	41.827	104	163
<b>Jumlah</b>	161.533	228	644
<b>Total</b>	162.405		

Sumber: Data diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2014 sampai tahun 2017 terjadi kenaikan dalam jumlah nasabah penghimpunan dana di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Pada tahun 2014 jumlah nasabah tabungan sebesar 38.818 nasabah. Namun pada tahun 2015 jumlah nasabah menjadi 39.873 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan mengalami kenaikan sebanyak 2,7% nasabah. Pada tahun 2016 tabungan mengalami peningkatan yakni sebesar 2,9% nasabah 39.873 dari menjadi 41.015. Pada tahun 2017 jumlah

---

<sup>7</sup>Wawancara nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidimpuan bersama Ibu Fiti Batubara, Tanggal 13 Juli 2018, Pukul: 09.00 Wib.



nasabah tabungan mengalami kenaikan sebesar 2% nasabah dari 41.015 menjadi 41.827 nasabah.

Pada deposito dilihat dari tahun 2014 sampai tahun 2015 terjadi kenaikan dari jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Pada tahun 2014 jumlah nasabah sebesar 24 nasabah. Pada tahun 2015 jumlah nasabah sebesar 37 nasabah. Hal ini menunjukkan jumlah nasabah mengalami kenaikan sebesar 54,2% nasabah. Pada tahun 2016 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 70,3% nasabah dari 37 nasabah menjadi 63 nasabah. Pada tahun 2017 jumlah nasabah mengalami peningkatan sebesar 65,1% nasabah dari 63 nasabah menjadi 104 nasabah.

Pada giro dilihat dari tahun 2014 sampai tahun 2015 terjadi kenaikan dari jumlah nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Pada tahun 2014 jumlah nasabah sebesar 159 nasabah. Pada tahun 2015 jumlah nasabah sebesar 161 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan mengalami kenaikan sebesar 1,26% nasabah. Pada tahun 2015 ke 2016 jumlah nasabah tidak mengalami perubahan atau tetap, yaitu 161 nasabah. Pada 2017 giro mengalami kenaikan sebesar 1,24% nasabah dari 161 nasabah menjadi 163 nasabah.

Berdasarkan data di atas nasabah penghimpunan dana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, yang menyatakan bahwa dalam pelayanan yang dilakukan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan sudah bagus.

Namun semakin tahun kenaikan jumlah nasabah semakin kecil dibandingkan jumlah nasabah tahun sebelumnya pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidempuan. Hal ini menyatakan bahwa data di atas berbeda dengan teori, dimana Menurut Malayu S. P. Hasibuan pelayanan yang baik dan benar akan menarik simpatik masyarakat atau calon nasabah dan apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan benar maka penghimpunan dana akan meningkat,<sup>8</sup> dimana semakin bagus pelayanan pihak bank maka semakin banyak jumlah nasabah penghimpunan dana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan jumlah nasabah semakin kecil dibandingkan tahun sebelumnya dapat menggambarkan loyalitas nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.
2. Kurang maksimalnya tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

---

<sup>8</sup>Malayu S. P. Hasibuan *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT .Bumi Aksari 2009) hlm. 152.

3. Masih kurangnya tingkat kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, peneliti melakukan pembatasan masalah agar pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi, pada Pelayanan sebagai variabel (X) dan Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana yang dibatasi pada Tabungan sebagai variabel (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel I.2**  
**Definisi Operasional Variabels**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala pengukuran
Pelayanan (X)	Pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan kebutuhan nasabah	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Empathy</i> (empati) 3. pelayanan yang cepat dan <i>responsive</i> 4. <i>Assurance</i> (kepastian) <sup>9</sup>	Ordinal
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara	1. Melakukan pembelian secara teratur	

<sup>9</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 197.

	mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan situasi.	2. Membeli diluar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan produk lain 4. Kepuasan Nasabah	Ordinal
--	--	--	---------

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan?

### F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

### G. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia sebagai bahan evaluasi kritis dan perbandingan atas langkah-langkah yang telah dan sedang diambil oleh perusahaan dalam mencapai tujuan dan sekaligus sebagai dasar produk Penghimpunan dana pada PT. Bank Mamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi nasabah, diharapkan hasil penulisan ini terbaca secara luas oleh warga negara Indonesia agar mereka yang mayoritas beragama Islam bergerak untuk berpartisipasi dalam pengembangan bisnis koperasi jasa keuangan Syariah dalam pengembangan bisnis produknya. Sehingga, produk yang dikembangkan mendapat respon yang positif.
3. Bagi penulis, sebagai wahana untuk memperkaya khasanah karya tulis tentang pengaruh pelayanan produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Cabang Padangsidempuan. Penulis berharap tulisan ini memberi kontribusi positif untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini, sistematika pembahasan adalah penelitian disusun dalam lima bab, untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi ini, maka peneliti mengklasifikasikannya kedalam lima bab yaitu:

BAB I adalah Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Definisi Operasional Variabel, Tujuan Penelitian, dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II adalah Landasan Teori yang terdiri dari Kerangka Teori, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir, dan Hipotesis.

BAB III adalah Metodologi Penelitian yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data, Uji Hipotesis.

BAB IV adalah Hasil Penelitian yang terdiri dari Hasil Penelitian, pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah penghimpunan dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

BAB V adalah Penutup tentang kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1. Kerangka Teori

##### a. Loyalitas

###### 1) Pengertian Loyalitas

Menurut Kasmir Loyalitas adalah nasabah yang kecil kemungkinan untuk pindah ke bank lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan.<sup>1</sup>

Menurut Jil Griffin loyalitas adalah perilaku nasabah dalam melakukan pembelian kembali dan bagaimana pelanggan dalam mengekspresikan produk yang dipakainya dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi pelanggan atas produk yang telah digunakan atau dirasakan.<sup>2</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah rasa kesetiaan nasabah terhadap suatu produk sehingga melakukan pembelian ulang atau tidak pindah pada produk lainnya.

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, 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

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 162.

<sup>2</sup>Jill Griffin, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga, 2005) hlm. 31.

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.<sup>3</sup>

## 2) Jenis-Jenis Loyalitas

Ada beberapa jenis loyalitas nasabah yang ada pada umumnya yaitu:

### a) Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan, para pelanggan tidak mengembangkan loyalitas terhadap suatu produk atau jasa. Secara umum, perusahaan harus menghindari membidik para pembeli jenis ini karena mereka tidak akan pernah menjadi pelanggan yang loyal.

### b) Loyalitas Yang Lemah.

Ini adalah jenis pembelian karena pelanggan selalu menggunakannya atau karena sudah terbiasa. Faktor nonsikap dan faktor situasi merupakan alasan utama membeli. Pembeli ini merasakan tingkat kepuasan yang nyata. Loyalitas jenis ini paling umum terjadi pada produk yang sering dibeli. Keterkaitan yang rendah digabung dengan pembelian berulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah (*inertia loyalty*).

### c) Loyalitas Tersembunyi

---

<sup>3</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 13.



Apabila sikap yang kuat disertai pola pembelian ulang yang lemah, situasi yang menjadi perhatian besar para pemasar ini disebabkan pengaruh faktor-faktor sikap yang sama kuat atau bahkan cenderung lebih kuat dari pada faktor sikap dalam menentukan pembelian ulang. Tingkat preferensi yang relatif tinggi digabung dengan tingkat pembelian berulang yang rendah menunjukkan loyalitas tersembunyi (*latent loyalty*).

#### d) Loyalitas Premium

Jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi bila ada tingkat keterkaitan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang juga tinggi. Ini jenis loyalitas yang lebih disukai untuk semua pelanggan disetiap perusahaan. Pada tingkat preferensi tersebut, orang bangga karena menemukan dan menggunakan produk tertentu dan senang membagi pengetahuan mereka dengan rekan dan keluarga.<sup>4</sup>

### 3) Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Melakukan pembelian secara teratur.
- b) Membeli diluar lini produk/ jasa.
- c) Merekomendasikan produk lain.

---

<sup>4</sup>Jill Griffin, *Op, Cit.*, hlm. 23

d) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.<sup>5</sup>

#### 4) Terbentuknya Loyalitas Nasabah

Upaya mempertahankan nasabah saat ini sangat penting untuk eksistensi masa depan bank. Kepuasan nasabah dan citra bank adalah dua aspek yang teruji mempertahankan nasabah. Dari sudut pandang manajerial, memahami faktor pendorong terbentuknya loyalitas nasabah secara keseluruhan dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a) Kualitas dirasakan memiliki pengaruh positif *value* *Value* memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan produk merupakan fungsi langsung dari kinerja atribut produk.
- b) Persepsi kualitas memiliki efek lebih kuat dari pada *value* kepuasan nasabah untuk nasabah dengan tingkat keahlian pelayanan yang tinggi.
- c) Citra bank memiliki pengaruh terhadap persepsi kualitas, kepuasan dan loyalitas nasabah, tetapi tidak memiliki efek signifikan terhadap *value* meskipun citra perusahaan tidak memiliki efek langsung pada *value*, tetapi citra memiliki efek memulai persepsi kualitas.
- d) Citra bank memiliki efek lebih kuat terhadap loyalitas nasabah dibanding kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tidak memiliki efek pada loyalitas.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung:Alfabeta, 2005), hlm. 130.

<sup>6</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia, 2010), hlm.105

## 5) Faktor–faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Faktor penting yang sangat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah keterkaitan yang tinggi terhadap produk atau jasa tertentu dibanding terhadap produk atau jasa pesaing potensial dan pembelian yang berulang. Faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah sebagai berikut:

### a) Kepuasan Pelanggan

Loyalitas terjadi karena adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan dengan produk tertentu berakumulasi secara terus menerus.

### b) Persepsi Kualitas Produk

Perbedaan persepsi nasabah tentang kualitas produk biasanya berbeda-beda pada setiap produk

### c) Citra Produk

Sikap dan tindakan nasabah pada suatu produk sangat dikondisikan pada citra produk yang melekat pikiran konsumen.

### d) Rintangan Untuk Berpindah

Faktor yang lain mempengaruhi loyalitas adalah besar kecilnya rintangan untuk berpindah. Rintangan berpindah terdiri dari biaya keuangan, diskon bagi pelanggan yang loyal, biaya sosial dan biaya emosional.

#### 6) Tingkat Hubungan dengan pelanggan

Terdapatnya lima tingkat hubungan dengan pelanggan atau nasabah, yaitu:<sup>7</sup>

- a) Biasa, perusahaan menjual produk namun tidak menghubungi pelanggan atau nasabah lagi.
- b) Reaktif, perusahaan atau bank menjual produk dan meminta pelanggan atau nasabah menghubunginya lagi.
- c) Bertanggung jawab, berusaha atau pihak bank menghubungi pelanggan atau nasabah segera setelah penjualan untuk menanyakan apakah produk atau jasa memenuhi harapan nasabah atau tidak.
- d) Proaktif perusahaan menghubungi pelanggan atau nasabah dari waktu ke waktu dengan saran untuk meningkatkan penggunaan produk.
- e) Kemitraan, perusahaan terus bekerja sama dengan pelanggan atau nasabah untuk mencapai penghematan bagi pelanggan atau membantu pelanggan atau nasabah bekerja lebih baik.

Menurut Griffin terdapat 14 hal yang perlu diperhatikan perusahaan agar *first time buyers* melakukan pembelian ulang.

- a) Tidak lupa mengucapkan terimakasih setelah transaksi terjadi.
- b) Meminta umpan balik dari mereka dan memberikan respon dengan segera.
- c) Gunakan surat yang tidak mendoktrin, maksudnya surat yang berisi tentang cara-cara menggunakan produk/jasa tanpa bersifat menggurui.

---

<sup>7</sup>Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga,2005), hlm. 53.

- d) Tindakan nilai perusahaan secara terus menerus.
- e) Menyusun database konsumen.
- f) Komunikasi secara terus menerus.
- g) Memberi gambaran tentang kepemilikan.
- h) Mengubah pembelian ulang menjadi pelayanan.
- i) Memperlakukan biaya pelayanan untuk pelanggan sebagai investasi bernilai.
- j) Menjamin komunikasi dengan pengambilan keputusan.
- k) Mengembangkan komunikasi dengan mengambil keputusan.
- l) Mengembangkan promosi untuk pelanggan baru.
- m) Menawarkan garansi produk.
- n) Mengembangkan promosi nilai tambah produk.<sup>8</sup>

#### **b. Penghimpunan Dana**

Penghimpunan dana adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan.<sup>9</sup> Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk tabungan, giro, dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat (nasabah) adalah prinsip *wadi'ah* dan *muḍārabah*.

---

<sup>8</sup>Ratih Hurriyati, *Op.Cit.*, hlm. 148.

<sup>9</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Bank Lainnya*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo persada, 2007), hlm 24.

## 1) Giro Syariah

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan. Dalam perbankan syariah, mekanisme giro yang dibenarkan ada dua jenis yaitu *wadiah* dan *muḍārabah*. Dengan demikian, dikenal istilah giro *wadiah* dan *muḍārabah*. Dalam praktik perbankan skema yang umum digunakan adalah giro *wadiah*.<sup>10</sup>

Bagian berikut akan membahas kedua jenis giro tersebut yaitu:

### a) Giro Wadiah

Prinsip syariah giro diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No.01/DSN-MUI/IV/2000 tentang giro. Giro *wadiah* giro yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang setiap saat dapat diambil jika pemiliknya menghendaki. Dalam konsep *wadiah yad ḍamanah*, pihak yang menerima titipan boleh boleh menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan.<sup>11</sup> Dimana *wadiah yad ḍamanah* adalah akad penitipan barang/uang dimana pihak penerima titipan dengan atau izin pemilik barang/uang dapat memanfaatkan barang/uang titipan dan harus bertanggungjawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan. Semua

---

<sup>10</sup>Rizal Yaya, dkk, *Akutansi perbankan syariah: Teori dan praktek Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 97.

<sup>11</sup>Adiwarman Karim, *Op. Cit.*, hlm 291.

manfaat dan keuntungan yang diperoleh dalam penggunaan barang/uang tersebut menjadi hak penerima titipan.<sup>12</sup>

b) Giro *Muḍārabah*

Giro *Muḍārabah* adalah giro yang dijalankan berdasarkan akad *muḍārabah*. Giro *muḍārabah* harus mengikuti fatwa Dewan Syariah Nasional tentang *muḍārabah*. Akad *muḍārabah* adalah akad yang digunakan dalam perjanjian antara pihak penanam dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.<sup>13</sup>

2) Tabungan Syariah

Tabungan adalah simpana berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan akad *muḍārabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakatai, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>14</sup>

3) Deposito Syariah

Deposito syariah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini Dewan Syariah Nasional MUI telah

---

<sup>12</sup>Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:Salemba Empat, 2008), hlm.161.

<sup>13</sup>Rizal Yaya, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 99

<sup>14</sup>Andi Sumitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 75-76.

mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip *muḍārabah*.<sup>15</sup>

### c. Pelayanan

#### 1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>16</sup> Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.<sup>17</sup> Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank
- 2) Adanya komunikasi dengan nasabah
- 3) Bertujuan untuk membantu, menolong, dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

#### 2) Jenis-jenis Pelayanan

Pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

##### a) *Core Service*

*Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan

---

<sup>15</sup>Adiwarman Karim, *Op. Cit.*, hlm 303.

<sup>16</sup>M. Nur Rianto, *Op.Cit.*, hlm 211.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 212.



produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

b) *Facilitating Service*

*Facilitating Service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating Service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

c) *Supporting Service*

*Supporting Service* adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalnya fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

3) Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang *customer service* (CS) dan *Teller* dituntut memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang CS dan *Teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang CS dan *Teller* yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Senyum, Salam dan Sapa
- 2) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 3) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum
- 4) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm.182.

- 5) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 6) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 7) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan
- 8) Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada rekan kerja lain.

Karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya yaitu: <sup>19</sup>

- a) Tidak melakukan perbuatan tercela
  - b) Memegang teguh amanah
  - c) Menjaga nama baik bank dan nasabah
  - d) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
  - e) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
  - f) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.
- 4) Sikap-sikap untuk melayani

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

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b) Dengarkan baik-baik
- c) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

---

<sup>19</sup>M. Nur Rianto, *Op. Cit.*, hlm. 209.

e) Jangan marah dan mudah tersinggung

f) Jangan mendebat nasabah

5) Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

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



Artinya: Hai orang-orang yang beriman nafkahkan lah (dijalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memiliki yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketauhilah, bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.<sup>20</sup>

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

<sup>20</sup>Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013), hlm. 45.

tersebut. Salah satu dimensi pelayanan adalah bukti fisik yaitu berupa fasilitas gedung, tempat parkir dan lainnya. Dan dalam ayat tersebut bukti fisik harus sesuai dengan harapan pelanggan.

#### 6) Indikator Kualitas Pelayanan

Ada empat faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan *TERA* yaitu sebagai berikut:<sup>21</sup>

*a) Tangible* (Berwujud) jasa yang dapat dilihat oleh nasabah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.

*b) Empathy* (empati) kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan nasabah yang loyal.

*c) Responsiveness* (cepat tanggap) kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah.

*d) Assurance* (kepastian) berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah.<sup>22</sup>

Berdasarkan yang dikemukakan *TERA* diatas, diharapkan akan memberi kepuasan kepada konsumen. Kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan ekspektasi/harapan.

---

<sup>21</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta 2012), hlm. 197.

<sup>22</sup>*Ibid.*, hlm. 198.

#### 7) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dalam buku Fajar Laksana yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan konsumen oleh Kotler & Amstron berdasarkan pendapat tersebut dijelaskan bahwa terdapat hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.<sup>23</sup>

#### 8) Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas pelanggan

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas pelayanan yang dikemukakan dalam peneliti Zeithaml dan Bloemer yaitu terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan. Yang

---

<sup>23</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2008), hlm. 96-99

dimaksud dengan *overall service quality* adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*. Sedangkan *Overall Service Loyalty* adalah dimensi dari loyalitas pelayanan yang terdiri dari, *Word of mouth communications, Purchase intention, Complaining behavior*. Kedua variabel memiliki hubungan yang erat.

Kemudian Parasuraman menyatakan bahwa yang paling kuat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah faktor kualitas kehandalan, artinya dimensi kualitas pelayanan, maka yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelayanan adalah dimensi kehandalan yaitu:

- a) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan
- b) Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan
- c) Pekerjaan atau pelayanan bank selesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
- d) Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan
- e) Pelayanan bank sangat menjaga keakuratan data
- f) Perhitungan transaksi keuangan yang akurat
- g) Data yang disajikan dapat diperiksa dan diteliti ulang.<sup>24</sup>

## 2. Penelitian Terdahulu

---

<sup>24</sup>Ibid.,hlm 99-102.

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan peneliti, maka penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu yaitu:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1.	Azizman Abdullah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Study kasus pedagang sangumpal bonang kota padangsidimpuan)	Pelayanan ( $X_1$ ), Promosi ( $X_2$ ) Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Y)	Hasil penelitian secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas sedangkan secara parsial pelayanan dan promosi berpengaruh pada loyalitas
2.	Chairul Ananda N. Harahap	Pengaruh fitur Produk Tabungan Muamalat Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Padangsidimpuan	Fitur Produk Tabungan Prima iB(X) dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat variabel fitur produk dengan variabel loyalitas

				nasabah, adanya pengaruh fitur produk tabungan muamalat ib terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan
3.	Rita Purnama Sari Daulay/2015 (Skripsi IAIN Padangsidimpuan)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS OLOAN UMMAH Sidempuan	Kualitas Pelayanan (Variabel Independen) dan Loyalitas Nasabah (Variabel Dependen)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Perbedaan dan persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Azisman Abdullah study kasus pedagang sangumpal bonang padangsidimpuan pada tahun 2017, sedangkan peneliti ini nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan. Indikator dalam penelitian Azisman Abdullah kualitas pelayanan dan promosi, sedangkan peneliti ini indikatornya adalah pelayanan.
2. Penelitian Chairul Ananda N. Harahap pengaruh fitur produk tabungan muamalat prima Ib, sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan.



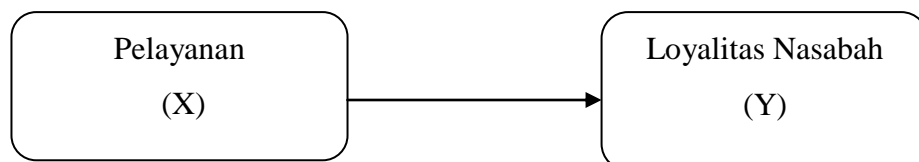
Indikator dalam peneliti Chairul Ananda N. Harahap fitur produk tabungan prima Ib, sedangkan peneliti ini adalah pelayanan.

3. Peneliti Rita Purnama Sari Daulay dilakukan pada PT. BPRS Oloan Ummah Padangsidimpuan pada tahun 2015, sedangkan peneliti ini nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan. Indikator dalam penelitian Rita Purnama Sari Daulay adalah kualitas pelayanan, sedangkan peneliti ini adalah pelayanan.

### 3. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir merupakan alur yang akan penulis lakukan sebagai dasar penelitian, pada penelitian ini kerangka pikirnya adalah dari strategi pemasaran atas produk dan loyalitas nasabah.

**Gambar 11.1**  
**Kerangka Pikir**



Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Padangsidimpuan.

### 4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm 59.

Dalam arti lain hipotesis merupakan kesimpulan teoritis atau sementara dalam penelitian. Yaitu hasil akhir dari proses berpikir deduktif (logika deduktif).

Berdasarkan dari pengamatan dan penelitian peneliti atas permasalahan yang terjadi di atas maka peneliti mengemukakan dugaan sementara (hipotesis) yaitu:

Ha: Terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT.  
Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan

---

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan Provinsi Sumatera Utara yang berada di Jl. Baginda Oloan/Gatot Subroto No. 08 Padangsidempuan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 sampai Oktober 2018.

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah menggunakan data berupa angka untuk dikelola atau yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (nilai, skor, peringkat atau frekuensi), sehingga data-data yang terdiri dari angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas, dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah dari tahun 1992-2017 di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

---

<sup>1</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 75.

## b. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian (subset) dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel penelitian ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi.<sup>2</sup>

Menurut Suharsimin Arikunto mengatakan bahwa:

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. pengambilan sampel untuk penelitian Menurut Suharsimin Arikunto, jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semua, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung kemampuan peneliti dari berbagai macam segi.<sup>3</sup>

Untuk mengambil sampel yang dilakukan adalah menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah populasi

e= Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

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

---

<sup>2</sup>Muhammat Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 121.

<sup>3</sup>Suharsimin Arikunto, *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), hlm. 107.

$$n = \frac{162.405}{1 + 162.406(0,1)^2}$$

$$n = 100$$

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Tehnik yang digunakan dalam peneliti yaitu tehnik Incidental Sampling. Incidental Sampling adalah tehnik menghasilkan sampel yang bersifat kebetulan dalam menentukan sampel.<sup>4</sup> Subyek sampel diambil secara sembarang, tanpa mempergunakan metode atau tehnik sampling.<sup>5</sup>

#### D. Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer adalah merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Karena data primer dikumpulkan oleh peneliti, maka diperlukan sumber data yang cukup memadai, seperti biaya, waktu tenaga, dan sebagainya.<sup>6</sup> Salah satu data primer yaitu angket, yang mana angket ini akan menjadi bahan bagi peneliti dalam mengumpulkan informasi dari responden. Skala pengukuran angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *likert* yang mana mencakup tentang keputusan pembelian, harga dan citra merek.

---

<sup>4</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 116

<sup>5</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 32.

<sup>6</sup>Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran: Disertai dengan Contoh Hasil Penelitian*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 153-154.

## b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain).<sup>7</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat pada dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

## E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui untuk dijawab.<sup>8</sup> Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang populer di kalangan peneliti, karena penerapannya mudah dan sederhana dalam penafsiran.

---

<sup>7</sup>Margono, *Metodologi Penelitian*, (Semarang: Rineka Cipta, 1996), hlm. 160.

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 200.

Tabel III.1  
Kuesioner Peneliti

Keterangan	SS	S	KS	TS	STS
Nilai Positif					
Nilai Negatif					

Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Setiap menyusun pertanyaan kuesioner tentang variabel-variabel penelitian ini, penulis berpedoman pada kisi-kisi yang sudah ditetapkan berdasarkan teori yaitu:

Tabel III.2  
Angket Variabel Independen

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1.	Pelayanan	1. <i>tangible</i> (berwujud) 2. <i>Empaty</i> (empati) 3. Pelayanan yang cepat dan <i>responsive</i> 4. <i>Assurance</i> (Kepastian)	1, 2, 3 4, 5, 6, 7 8, 9, 10 11,12,13

Tabel III.3  
Angket Variabel Dependen

No	Variabel	Indikator	Nomor Soal
1.	Loyalitas Nasabah	1. Melakukan pembelian secara teratur 2. Membeli diluar lini produk/jasa 3. Merekomendasikan produk lain 4. Kepuasan Nasabah`	1, 2, 3 4, 5, 6, 7 8, 9, 10 11,12

## 2 Dokumentasi

Dokumentasi dapat berbentuk tulisan catatan lapangan, gambar atau foto yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto, “metode dokumen adalah metode pencarian dan pengumpulan data mengenai hal-hal berupa catatan, buku-buku, majalah maupun dokumen dan sebagainya”.<sup>9</sup>

## 3 Interview (wawancara)

Interview adalah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>10</sup> Wawancara dilakukan secara langsung dengan bertatap muka (*face to face*) antara responden dengan satu atau lebih dari satu pewawancara. Selain dengan cara bertatap muka, wawancara dapat pula dilakukan melalui telepon.<sup>11</sup> Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.

<sup>9</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm. 145.

<sup>10</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 132.

<sup>11</sup> Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 214.



## F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrument

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang sebenarnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah koesioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total koesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu signifikan, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya. Untuk butir pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan.<sup>12</sup> Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) jika  $r_{hitung}$  positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir atau item pertanyaan tersebut valid. Namun jika  $r_{hitung}$  positif serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

---

<sup>12</sup>JuliansyahNoor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 132.

2) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , tetapi bertanda negatif, maka butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.<sup>13</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa uji realibilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji realibilitas.<sup>14</sup> Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana satu kuesioner dianggap reliabel apabila *alphacronbach's*  $> 0,600$ .

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>15</sup>

Analisis deskriptif digunakan untuk penggambaran tentang statistik data

---

<sup>13</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 181.

<sup>14</sup>Juliansyah Noor, *Op.Cit.*, hlm. 130.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 147.

seperti *mean*, *max*, *min*, dan standar deviasi.<sup>16</sup> *Mean* (rata-rata) merupakan alat pengukuran rata-rata yang paling populer untuk mengetahui karakteristik dari sekelompok data.<sup>17</sup> Keuntungan dari menghitung *mean* (rata-rata) adalah angka tersebut dapat digunakan sebagai gambaran atau wakil dari data yang diamati. Sedangkan maximum ialah nilai tertinggi dan minimum adalah nilai terendah.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimasukkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *kolmogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan dari Uji Normalitas yang menggunakan metode Uji *Kolmogorov-Smirnov* maka kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_a$  diterima.<sup>18</sup>

## 3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat.

---

<sup>16</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 30.

<sup>17</sup>Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 99.

<sup>18</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 78.

Persamaan umumnya adalah.<sup>19</sup>

$$LN = a + bX + e$$

Keterangan:

LN : Loyalitas Nasabah

X : Pelayanan

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

e : *Variansi error*

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebagai berikut:<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Suharsimi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 295 .

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), hlm. 250.

Tabel III.4  
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi  
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan tingkat signifikansi 0,05. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:<sup>21</sup>

$t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

---

<sup>21</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm 145.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 *merchant* debit. BMI saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi *chip*

pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh *merchant* berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.<sup>1</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidimpuan sebanyak 17 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 54 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 2 unit.

---

<sup>1</sup>Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*” [http://www.bank\\_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat](http://www.bank_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat), diakses 07 Mei 2018 pukul 09.34 WIB.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat Regional.

### **b. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>2</sup>

## **3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

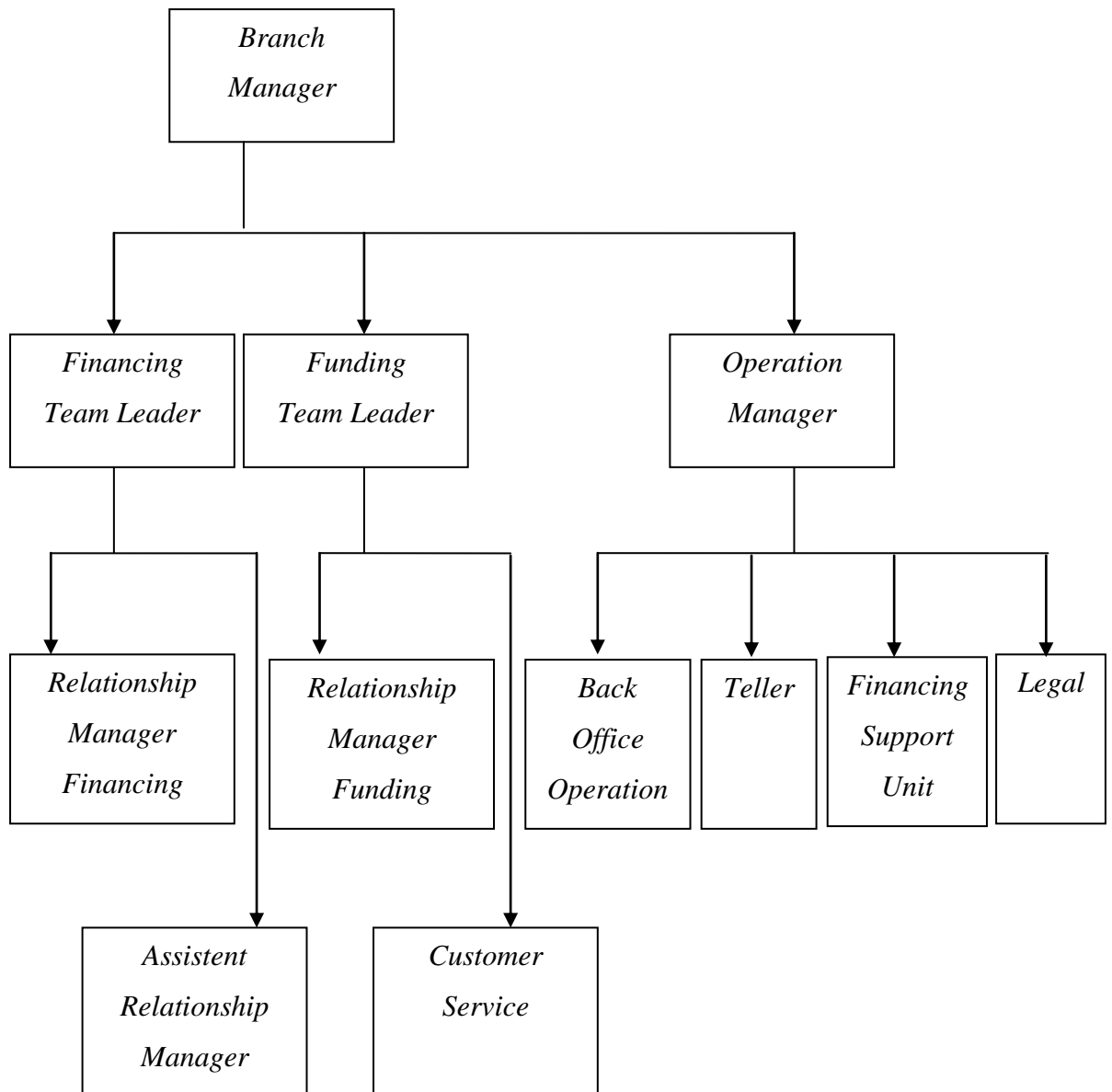
Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dapat dilihat pada gambar di bawah in:

---

<sup>2</sup>*Ibid.*,



**Bagan IV.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang**  
**Padangsidempuan<sup>3</sup>**




---

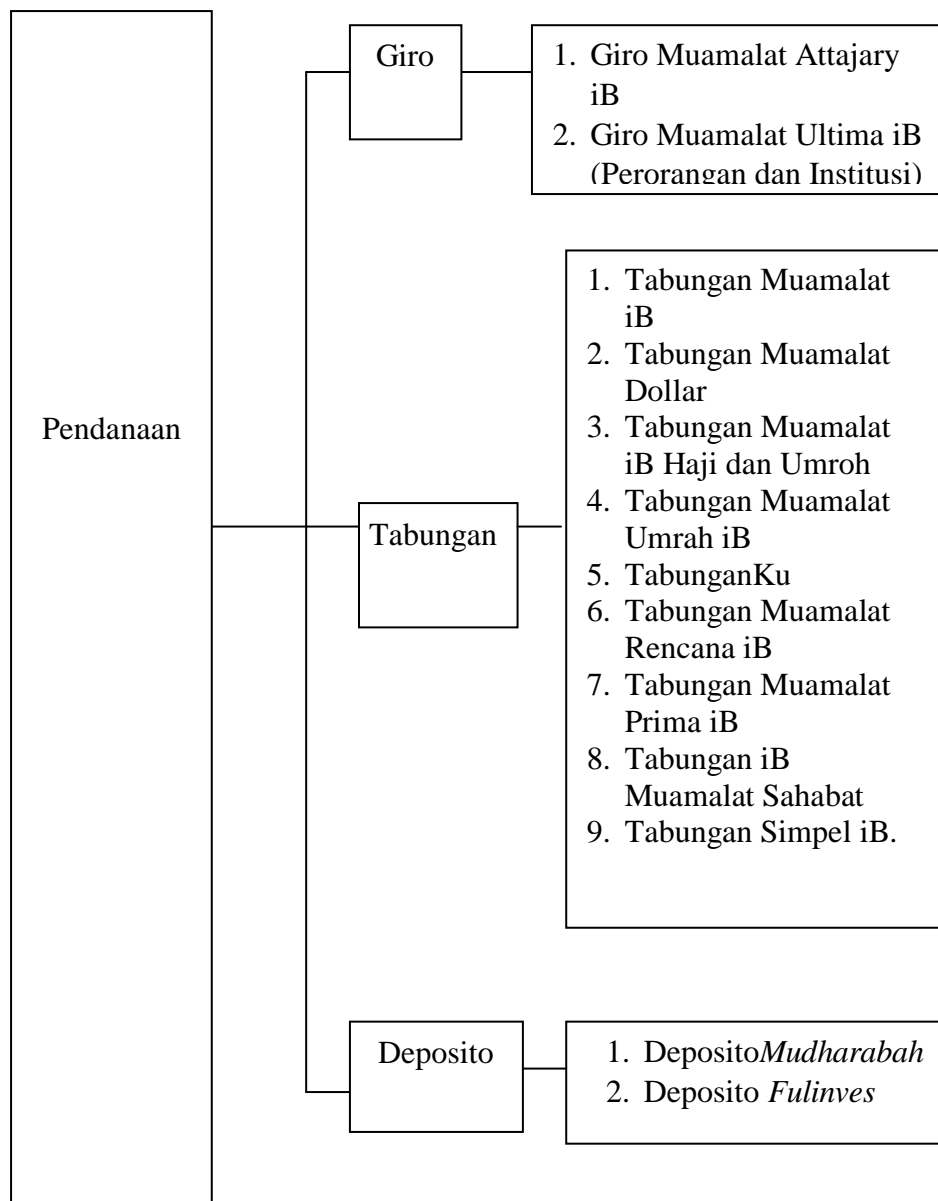
<sup>3</sup>Ibid.

#### 4. Produk dan Layanan

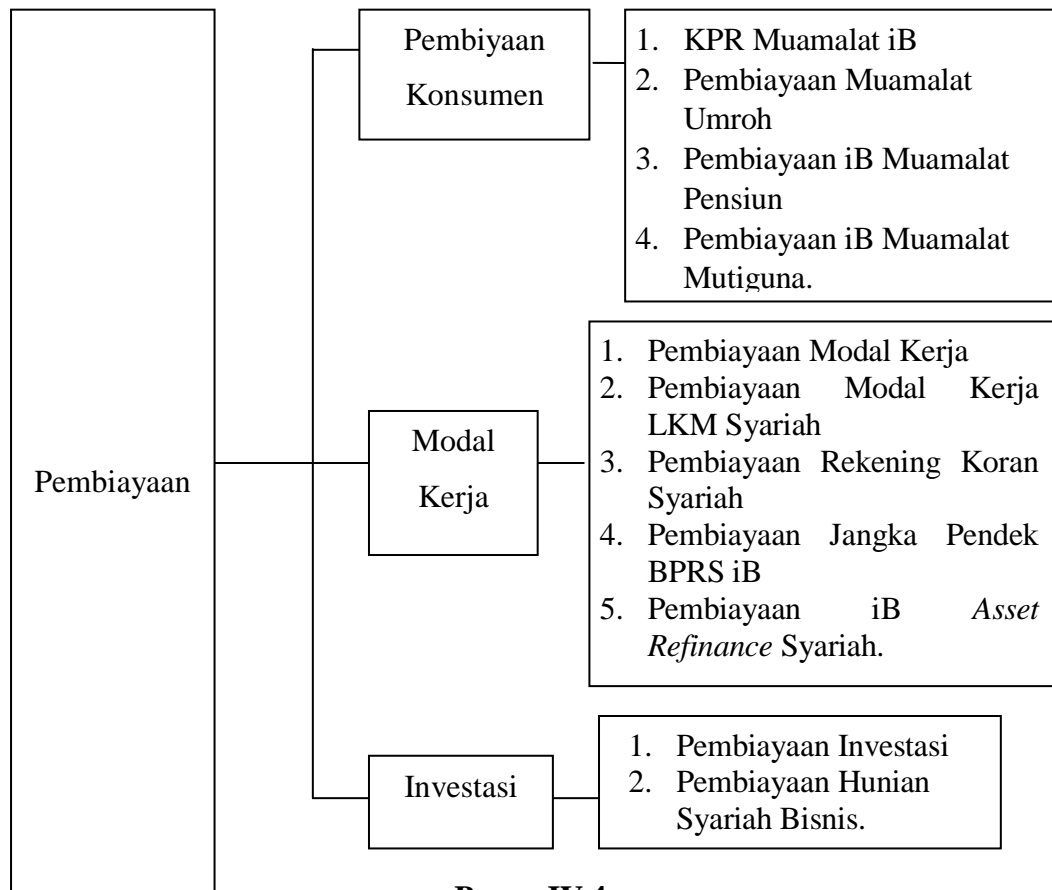
Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada bagan berikut ini:

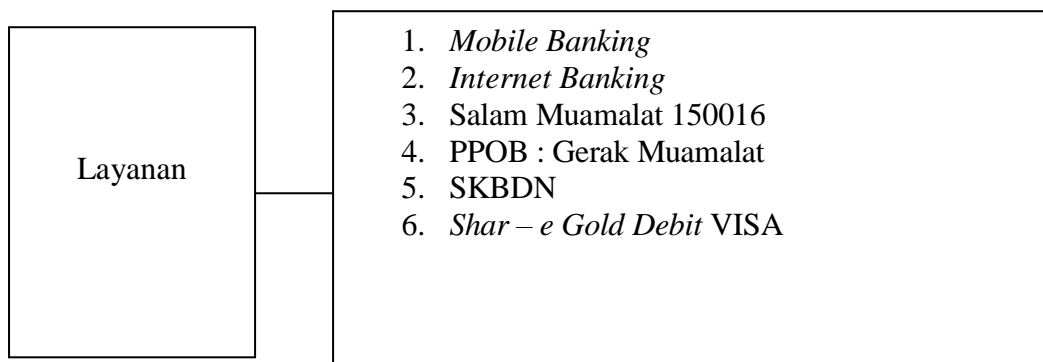
**Bagan IV.2**  
**Produk Pendanaan**



**Bagan IV.3**  
**Produk Pembiayaan**



**Bagan IV.4**  
**layanan<sup>4</sup>**



<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Risky Fahlevi sebagai karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.

## B. Uji Validitas dan Realibilitas Instrument

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada suatu pernyataan dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil  $r_{\text{hitung}}$  (nilai *pearson correlation*) yang dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$ , dimana  $r_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree off freedom*) =  $n-2$  (signifikan 5%,  $n$ = jumlah sampel). Jadi  $df = 100-1-1 = 98$ , maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1966.

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Pelayanan (X)**

Nomor Item Pernyataan	Nilair <sub>hitung</sub>	Nilair <sub>tabel</sub>	Interprestasi
PN1	0,312	Instrument valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 100$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}}$ $=0,1966$	Valid
PN2	0,425		Valid
PN3	0,517		Valid
PN4	0,495		Valid
PN5	0,531		Valid
PN6	0,251		Valid
PN7	0,578		Valid
PN8	0,331		Valid
PN9	0,641		Valid
PN10	0,534		Valid
PN11	0,332		Valid
PN12	0,336		Valid
PN13	0,226		Valid

Sumber : Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari hasil uji validitas variabel pelayanan (X) pada tabel IV.1,  $r_{\text{tabel}}$  dengan jumlah sampel 100 adalah sebesar 0,1966. Maka dapat disimpulkan  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)**

Nomor Item Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Interprestasi
LY1	0,322	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 100$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1966$	Valid
LY2	0,429		Valid
LY3	0,228		Valid
LY4	0,235		Valid
LY5	0,470		Valid
LY6	0,271		Valid
LY7	0,730		Valid
LY8	0,279		Valid
LY9	0,690		Valid
LY10	0,689		Valid
LY11	0,494		Valid
LY12	0,247		Valid

Sumber : Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Dari hasil uji validitas item pernyataan variable pelayanan (X) pada tabel 4.2  $r_{tabel}$  dengan jumlah sampel 100 adalah sebesar 0,1966. Maka dapat disimpulkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dari instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Maka penelitian ini apabila nilai  $r > 0,6$  maka instrument tersebut dinyatakan reliabel, dan apabila nilai  $r < 0,6$  maka instrument tersebut dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,605	12

Sumber : Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel pelayanan dan tersebut reliabel.

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas loyalitas nasabah**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,635	13

Sumber : Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel pelayanan dan tersebut reliabel.

### **C. Tehnik Analisa Data**

Setelah data terkumpulkan dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptik adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PY	100	43,00	60,00	50,8900	3,83470
LN	100	39,00	54,00	46,9200	3,50376
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil output SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai nilai *mean* sebesar 50,8900 dengan nilai minimum 43,00 dan nilai maksimum 60,00 serta standar deviasinya sebesar 3,83470. Untuk variable variable loyalitas nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai nilai *mean* sebesar 46,9200 dengan nilai minimum 39,00 dan nilai maksimum 54,00 serta standar deviasinya sebesar 3,50376.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini akan digunakan uji *Kolmogorow-Smirinov* (K-S) dengan menggunakan taraf signifikan 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0.05.

**Tabel IV.6**  
**Uji Normalitas**

		PY	LN
N		100	100
Normal	Mean	50.89	46.92
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	3.835	3.504
Most	Absolute	.074	.086
Extreme	Positive	.071	.070
Differences	Negative	-.074	-.086
Test Statistic		.074	.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.063 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi22 (data diolah 2018)

Berdasarkan hasil *output* di atas dapat dilihat nilai dari Asymp. Sig (2-tailed) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk data pelayanan sebesar 0,200 dan data loyalitas nasabah sebesar 0,063. Karena nilai lebih dari 0.05 jadi kesimpulannya data pelayanan dan data loyalitas nasabah berdistribusi normal. Artinya pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah karena dapat dilihat dari nilai Asymp.Sig. (2-tailed).

### 3. Uji koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen.



**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 <sup>a</sup>	.489	.484	2.517

a. Predictors: (Constant), PY

Sumber: Hasil *Output* SPSS versi 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R sebesar 0,699 hal ini menunjukkan terjadi hubungan antara variable independen dan variable dependen pada kategori kuat (0,60-0,799) . Angka R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,489. Hal ini menunjukkan bahwa persentase variasi variable independen dapat menjelaskan variable dependen sebesar 48,9% sedangkan sisanya 51,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dalam arti lain bahwa masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

#### **4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana yaitu suatu teknik untuk menentukan kolerasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Model regresi linier sederhana ini yang paling sederhana adalah regresi dua variabel, yang terdiri dari satu variabel terikat satu variabel bebas.

**Tabel IV.8**  
**Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.406	3.367		4.278	.000
PY	.639	.066	.699	9.683	.000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda dari hasil perhitungan di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$LN = 14,406 + 0,639 PY$$

Keterangan:

LN = Loyalitas Nasabah

PY = Pelayanan

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 14,406 artinya jika variabel pelayanan (X) nilainya 0, maka loyalitas nasabah (Y) nilainya 14,406.
- Nilai koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif yaitu 0,639 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pelayanan sebesar 1 satuan maka loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,639 satuan.

## 5. Uji Hipotesis

### a) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan terhadap loyallitas nasabah maka digunakan tingkat signifikan. Penentuan tabel distribusi t dicari menggunakan tingkat signifikan 5 persen,  $df = n-k-1$  atau  $100-1-1=98$  (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan signifikansi:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.406	3.367		4.278	.000
PY	.639	.066	.699	9.683	.000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil *Output* SPSSversi 22 (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel IV.9 di atas, pengujian signifikansi pengaruh variable bebas secara parsial terhadap variable terikat menggunakan uji t. untuk mencari  $t_{tabel}$  diuji pada taraf signifikan 0.05 (5%) dengan  $df = n-k-$

1 atau  $100-1-1 = 98$  (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen), sehingga diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1,660 dengan membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  (lihat lampiran  $t_{\text{tabel}}$ ).

Berdasarkan kriteria pengujian parsial yang ditentukan, pelayanan memiliki  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 9,683. Jadi,  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu ( $9,683 > 1,660$ ) dan menghasilkan nilai taraf signifikan  $< 0,05$  yaitu ( $0,00 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel pelayanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Data diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 22. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$LN = 14,406 + 0,639 PY$$

Nilai konstanta sebesar 14,406 artinya jika variabel pelayanan (X) nilainya 0, maka loyalitas nasabah (Y) nilainya 14,406. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif yaitu 0,639 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pelayanan sebesar 1 satuan maka loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,639.

Hasil uji statistik deskriptif dengan menggunakan analisis *mean*, *max*, *min* menggunakan program SPSS versi 22, dapat disimpulkan bahwa data variabel dependen dan variabel indeviden berdistribusi normal.

Uji normalitas dengan menggunakan analisis *kolmogorow-Smirinow* (K-S) dengan menggunakan taraf signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel dependen dan variabel indeviden berdistribusi normal.

Hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,499. Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang kuat antara pelayanan dengan loyalitas nasabah berdistribusi normal.

Hasil uji koefisien nilai R sebesar 0,699, artinya korelasi antara variabel pelayanan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,699. Hubungan antara pelayanan berada pada interpretasi hubungan yang sangat sedang, hal ini sesuai dengan tabel 4,7 Nilai *R Square* = 0,489 artinya pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen atau loyalitas nasabah sebesar 48,9 satuan sedangkan 51,1 psatuan dijelaskan oleh variabel lain.

Hasil uji signifikan parsial dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel pelayanan adalah 9,683 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh rumus  $df = n-k-1$  atau  $100-1-1= 98$  hasil yang diperoleh adalah 1,66055, dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,683 > 1,66055$ ), dengan signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap royaltitas nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dan didukung oleh Malayu S.P. Hasibuan tahun 2009 dalam buku “ Dasar-dasar Perbankan” sesuai dengan teori yang dijelaskan pada halaman 6, bahwa pelayanan yang baik dan benar akan

menarik simpatik masyarakat dan calon nasabah dan apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan benar maka penghimpunan dana akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang diteliti oleh Rita Purnama Sari Daulay yang berjudul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS OLOAN UMMAH Sidempuan” yang menjelaskan bahwa pelayanan terdapat pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.  
Pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu terbatas pada pelayanan dan loyalitas nasabah. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran responden-responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Juga keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh.

3. Penelitian ini hanya memakai dua variabel yaitu pelayanan (X) dan loyalitas nasabah (Y) untuk melihat seberapa jauh pengaruh dari kedua variabel.

Meskipun peneliti menemui keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian, peneliti sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini, akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan pembimbing skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Dapat dibuktikan dari hasil uji secara parsial atau uji (t) yang menghasilkan taraf yang signifikan  $< 0,05$  yaitu  $0,00 < 0,05$  dan untuk  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $(9,683 > 1,66055)$ . Atau  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh dan signifikan pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran yang semoga bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Nasabah, pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah mereka dalam bekerja. Oleh karena itu, nasabah hendaknya menjadikan pelayanan sebagai penyemangat dalam bekerja. Selain itu harus selalu memperhatikan atau bahkan meningkatkan motivasi, khususnya untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik.
2. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan hendaknya lebih memperhatikan nasabah, lebih memperhatikan hak-hak,



memberikan kesejahteraan, dan sebagainya agar mereka lebih rajin dan memiliki loyalitas yang tinggi.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan seperti pemberian pelayanan, kemampuan nasabah dan motivasi nasabah agar penelitian ini dapat lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andi Sumitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan Media Utama, 2006
- Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2103.
- Ismail, *Perbankan Syariah* Kencana:Jakarta, 2011.
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2005.
- JuliansyahNoor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Jill Griffin, *Costumer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga,2005.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Bank Lainnya*, Jakarta: PT.Raja Grafindo persada, 2007.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Malayu S.P. Hasibuan *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksari 2009.
- Margono, *Metodologi Penelitian*, Semarang: Rineka Cipta, 1996.
- .
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: CV. Alfabeta, 2012.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan Dan Membangun Costumer Loyalty*, Yogyakarta: Graha
- Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran: Disertai dengan Contoh Hasil Penelitian Malang*: UIN-Maliki Press, 2011
- P. Joko Subagyo, *metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* PT Rineka Cipta, Jakarta 2004
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Bandung:Alfabeta, 2005
- Rizal Yaya, dkk, *Akutansi perbankan syariah: Teori dan praktek Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998
- Singgih Santoso, *Statistik Deskriptif: Konsep Dan Aplikasi Dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainny* Jakarta:Salemba Empat, 2008.

### SUMBER LAINNYA

Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*” [http://www.bank\\_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat](http://www.bank_muamalat.co.id/profil-bank-muamalat), diakses 07 Mei 2018 pukul 09.34 WIB.

Departemen Agama, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013.

Wawancara dengan Bapak Risky Fahlevi sebagai karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.

Wawancara nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidimpuan bersama Ibu Fiti Batubara, Tanggal 13 Juli 2018, Pukul: 09.00 Wib.



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

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

Nomor : B-178/In. 14/G.5a/PP.009/06/2018

28 Juni 2018

Lampiran : -

Perihal : *Permohonan Kesediaan  
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Kepada Yth,

Bapak/Ibu:

1. Nofinawati, SEI., MA
2. Ja'far Nasution, Lc., M.E.I

di-

Tempat

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	: Delima Harahap
NIM	: 14 401 00040
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Lama	: <b>Strategi Pemasaran Produk Penghimpunan Dana Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indoneia Cabang Padangsidimpuan</b>
Judul Baru	: <b>Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan</b>

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

Demikian disampaikan atas kesediaan dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

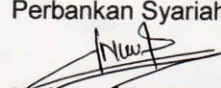
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah,

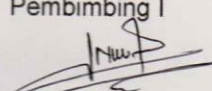
  
Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

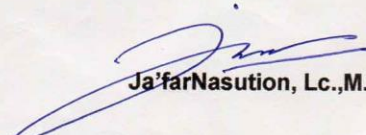
  
Nofinawati, SEI., MA  
NIP. 19821116 201101 2 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~  
Pembimbing I

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~  
Pembimbing II

  
Nofinawati, SEI., MA  
NIP. 19821116 201101 2 003

  
Ja'far Nasution, Lc., M.E.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Nomor : B-379/In.14/G.5a/PP.00.9/12/2017  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Kesediaan  
Menjadi Pembimbing Skripsi**

29 Desember 2017

Yth,  
Bapak/Ibu:  
1. Nofinawati, MA  
2. Ja'far Nasution, Lc., M.E.I

Di-  
Tempat.

**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 : DELIMA HARAHAP  
NIM : 14 401 00040  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam  
Judul Skripsi : **STRATEGI PEMASARAN PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KCP. SIBUHAN**

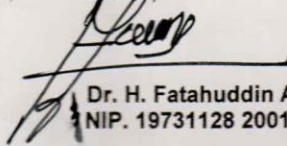
Untuk itu diharapkan kepada Bapak/Ibu agar bersedia membimbing mahasiswa tersebut dalam penulisan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas kesediaan dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

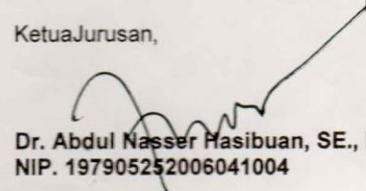
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:

Dekan,

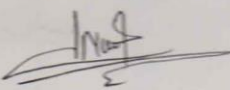
  
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,

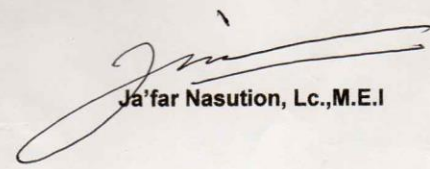
  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIP. 197905252006041004

**PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING**

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~  
Pembimbing I

  
Nofinawati, MA  
NIP. 19821116 201101 2 003

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~  
Pembimbing II

  
Ja'far Nasution, Lc., M.E.I



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

Nomor : B- **966** /In.14/G.1/G.5/TL.00/8/2018  
Lamp. : -  
Hal : Mohon Izin Riset

**14** Agustus 2018

Yth;  
Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Cabang Padangsidimpuan  
di-  
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Nama : Delima Harahap  
NIM : 1440100040  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

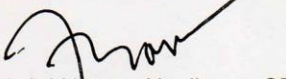
Benar Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Palayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpun Dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**".

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.

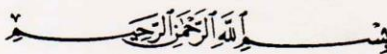
an.Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

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

Tembusan :  
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan



Bank Muamalat



No. : 147/B/KC PSP-SRT/VIII/2018

Padangsidimpuan, 4 September 2018  
23 Dzulhijjah 1439 H

Kepada Yth:  
**Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan**  
Di Tempat

**Perihal : Keterangan izin riset**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

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

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan perihal izin riset bernomor B-966/In.14/G.1/G.5/TL.00/8/2018 tanggal surat 14 Agustus 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama : Delima Harahap  
NIM : 1440100040  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

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

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
KCU PADANGSIDIMPUAN

  
**Bank Muamalat**  
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN  
**EFRIDA YANTI SIREGAR**  
Pjs. BRANCH MANAGER

RFD

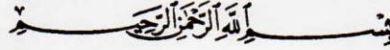
**ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL**

Integritas | Tanggap & Terbuka | Kompeten & Layanan Prima





Bank Muamalat



No. : 161 /B/KC PSP-SRT/IX/2018

Padangsidimpuan, 27 September 2018  
17 Muharram 1440 H

Kepada Yth:  
**Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan**  
Di Tempat

Perihal : **Keterangan selesai riset**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

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

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan perihal izin riset bernomor B-966/In.14/G.1/G.5/TL.00/8/2018 tanggal surat 14 Agustus 2018 dan dengan ini kami menerangkan:

Nama : Delima Harahap  
NIM : 1440100040  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Dengan judul skripsi "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpun Dana pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**" *telah selesai* melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
KCU PADANGSIDIMPUAN

  
**Bank Muamalat**  
**EFRIDA YANTI SIREGAR**  
Pjs. BRANCH MANAGER

RFZ

**ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL**

Integritas | Tanggap & Terbuka | Kompeten & Layanan Prima

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, MM**

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

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.**

yang disusun oleh:

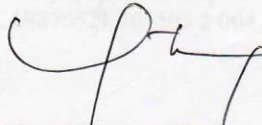
Nama : Delima Harahap  
NIM : 14 401 00040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah 2

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidimpuan, 10 Juli 2018



**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, MM**

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

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan**

yang disusun oleh:

Nama : Delima Harahap

NIM : 14 401 00040

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

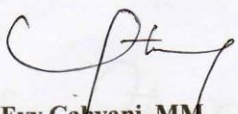
Jurusan : Perbankan Syariah 2

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidimpuan, 10 Juli 2018

  
**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET PELAYANAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

**Angket Pelayanan**

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
a. <i>Tangible</i> (berwujud)	1,2,3			
b. <i>Empaty</i> (Empati)	4,5,6,7			
c. pelayanan yang cepat dan <i>responsive</i>	8,9,10			
d. <i>Assurance</i> (kepastian)	11,12,13			

Catatan :

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, 10 Juli 2018

Validator

**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET LOYALITAS**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

**Angket Loyalitas**

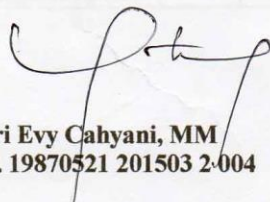
Indikator	No. Soal	V	VR	TV
1. Melakukan pembelian ulang secara teratur	1,2,3,4			
2. Membeli antar line produk dan jasa	5,6,7,8			
3. Merekomendasikan produk lain	9,10,11			
4. Kepuasan Nasabah	12			

Catatan :

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, 10 Juli 2018

Validator



**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2-004**

ket:

- 1. SS : Sangat Sesuai
- 2. S : Sesuai
- 3. KS : Kurang Sesuai
- 4. TS : Tidak Sesuai
- 5. STS : Sangat Tidak Sesuai

## KUESIONER PENELITIAN

### **Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.**

Yth:

Bapak/ Ibu/ Sdr/I

1. Dengan segala kerendahan hati, penulis mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/I untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Kuesioner ini dibuat untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah, dengan judul, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan”.
2. Untuk mencapai maksud tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
3. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/i meluangkan waktu membantu saya mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Padangsidimpuan, Juli 2018

Penulis

Delima Harahap

14 401 00040

#### **A. Identitas Responden**

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : a. Laki- laki                      b. Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

- a. SD
- b. SMP
- c. SMA
- d. Diploma
- e. Sarjana
- f. Pascasarjana

4. Profesi/ Pekerjaan

- a. Pelajar/ Mahasiswa
- b. Pegawai/ Karyawan
- c. Wiraswasta
- d. Lain- lain

**B. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (  $\surd$  ) pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:**

- 1. Sangat Setuju (SS) bernilai 5
- 2. Setuju (S) bernilai 4
- 3. Ragu- Ragu ( KS) bernilai 3
- 4. Tidak Setuju (TS) bernilai 2
- 5. Sangat Tidak Setuju ( STS) bernilai 1

**A. Angket Pelayanan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Brosur yang tersedia tidak menarik.					

2.	Karyawan berpenampilan bersih, rapi dan menggunakan pakaian kerja.					
3.	Lokasi Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan sangat Strategis, mudah dijangkau					
4.	Karyawan tidak memahami kebutuhan nasabah.					
5.	Kesediaan karyawan berkomunikasi dengan nasabah					
6.	Layanan <i>e-banking</i> dan <i>sms banking</i> memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi					
7.	Apabila Nasabah mengalami kendala/keluhan karyawan siap membantu.					
8.	<i>Costumer servis</i> sedia selalu terhadap masalah nasabah					
9.	<i>Teller</i> dan <i>costumer service</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas					
10.	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani nasabah					
11.	<i>Teller</i> dan <i>costumer service</i> melayani nasabah sesuai nomor antrian					
12.	<i>costumer service</i> tidak memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan baik					
13.	Rasa aman menabung dan bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan					

**ket:**

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

## B. Angket Loyalitas

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank muamalat merupakan jasa yang saya gunakan dalam bertransaksi.					



2.	Saya menggunakan jasa bank muamalat dalam setiap bertransakai.					
3.	Saya pernah mencoba beberapa produk dan jasa bank muamalat					
4.	Saya memberitahukan keunggulan bank muamalat kepada orang lain					
5.	Saya menyarankan teman atau keluarga saya menggunakan jasa bank muamalat					
6.	Saya tidak akan menggunakan jasa selain bank syariah					
7.	Bank muamalat merupakan bank yang cocok dengan saya.					
8.	Nasabah terus-menerus menambah tabungan dana pihak ketiganya pada bank tersebut secara bertahap.					
9.	Saya tidak terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain					
10.	Nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang dibelinya dan mempengaruhinya nasabah lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut					
11.	Pihak bank memberikan cendera mata, hadiah serta kenang-kenangan kepada nasabahnya yang loyal, dan menceritakan hal tersebut kepada teman dekatnya.					
12.	Saya merasa tidak puas atas layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.					

**ket:**

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

### **SURAT VALIDASI**

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, MM**

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

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT.  
Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan.**

yang disusun oleh:

Nama : Delima Harahap  
NIM : 14 401 00040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah 2

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan, Juli 2018

**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**  
**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET PELAYANAN**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

## Angket Pelayanan

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
a. <i>Tangible</i> (berwujud)	1,2,3			
b. <i>Empaty</i> (Empati)	4,5,6,7			
c. pelayanan yang cepat dan <i>responsive</i>	8,9,10			
d. <i>Assurance</i> (kepastian)	11,12,13			

Catatan :

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan, Juli 2018  
Validator

**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

### SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: **Utari Evy Cahyani, MM**

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

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penghimpunan Dana Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan**

yang disusun oleh:

Nama : Delima Harahap  
NIM : 14 401 00040  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah 2

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan, Juli 2018

**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

### **LEMBAR VALIDASI ANGKET LOYALITAS**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

## Angket Loyalitas

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
1. Melakukan pembelian ulang secara teratur	1,2,3,4			
2. Membeli antar line produk dan jasa	5,6,7,8			
3. Merekomendasikan produk lain	9,10,11			
4. Kepuasan Nasabah	12			

Catatan :

.....  
.....  
.....

Padangsidimpuan, Juli 2018

Validator

**Utari Evy Cahyani, MM**  
**NIP. 19870521 201503 2 004**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Delima Harahap  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Pulo Bariang, 13 Februari 1995  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat lengkap : Pulo Bariang, kec. Huristak kab. Palas

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Salman Harahap  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Mas Putir Siregar  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 102410 Ramba Tamat Tahun 2008
2. SMP N. 1 Barumun Tengah Tahun 2011
3. SMA N. 3 Padangsidempuan Tamat Tahun 2014
4. Masuk IAIN Padangsidempuan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam Tahun 2014