



**PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM. 15 401 00093**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



**PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM. 15 401 00093**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2021**



**PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA Tbk CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

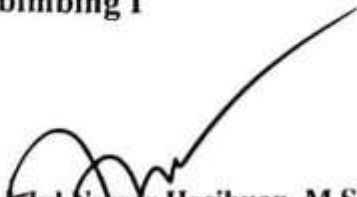
*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh:**


**VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM. 15 401 00093**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si**  
NIP. 19790524 200604 1 004

**Pembimbing II**

  
**Rini Hayati Lubis, M.P**  
NIP. 19870413 201903 2011

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



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

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

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Virsefta Diaztama**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 5 Juli 2021  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

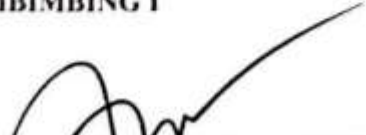
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **VIRSEFTA DIAZTAMA** yang berjudul "**Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi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

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


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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

  
Rini Hayati Lubis, M.P  
NIP: 19870413 201903 2 011



## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM : 1540100093  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah 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 IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidimpuan, 15 Juli 2021

yang Menyatakan,



**VIRSEFTA DIAZTAMA**  
**NIM. 1540100093**

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

---

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

Nama : VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM : 1540100093  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal: 15 Juli 2021

Saya menyatakan,



**VIRSEFTA DIAZTAMA  
NIM. 1540100093**



**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

---

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : VIRSEFTA DIAZTAMA  
**NIM** : 1540100093  
**FAKULTAS/ PROGRAM  
STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia  
Tbk Cabang Padangsidimpuan

**Ketua**

**Sekretaris**

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

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

**Anggota**

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

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

  
Rini Hayati Lubis, MP  
NIP. 19870413 201903 2 011

  
H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si  
NIDN. 2013018301

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 28 September 2021  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/73 (B-)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,25



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

---

## PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan

**NAMA** : VIRSEFTA DIAZTAMA  
**NIM** : 15 401 00093

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

Padangsidimpuan, September 2021  
Dekan,



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



## ABSTRAK

**Nama : Virsefta Diaztama**  
**Nim : 15 401 00093**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah terjadinya fluktuasi variabel Loyalitas nasabah pada tahun 2012 sampai 2020 pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Loyalitas nasabah yang mengalami fluktuasi ini dipengaruhi oleh faktor internal perusahaan seperti bagi hasil, kualitas pelayanan, dan citra bank. Faktor eksternal dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada pt. bank muamalat indonesia tbk cabang padangsidempuan.

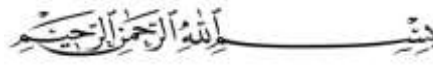
Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori loyalitas nasabah yang terdiri dari pengertian loyalitas nasabah, karakteristik loyalitas nasabah, jenis-jenis loyalitas nasabah, tahapan dan tingkat loyalitas nasabah. Kemudian teori bagi hasil yang terdiri dari pengertian bagi hasil, konsep-konsep bagi hasil, jenis-jenis bagi hasil dan sistem perhitungan bagi hasil di bank syariah. Selanjutnya teori kualitas pelayanan yang terdiri dari pengertian kualitas pelayanan, karakteristik dari kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menurut islam, ciri-ciri pelayanan yang baik, dan indikator kualitas pelayanan. Dan yang terakhir pengertian bank syariah, fungsi bank syariah.

Jenis Penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dan sumber data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang padangsidempuan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik random sampling. Populasi sebanyak 106 orang dan sampel sebanyak 51 orang dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian secara parsial dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel} = (5,399 > 1,677)$ , hal ini dapat diartikan secara parsial bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial  $t_{hitung} < t_{tabel} = (0,744 < 1,677)$ . Hal ini dapat diartikan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan bagi hasil, kualitas pelayanan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 31,750 > 3,190$ . Hal ini berarti bahwa bagi hasil, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .

**Kata Kunci: Bagi Hasil, Kualitas Nasabah, Loyalitas Nasabah.**

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

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, Dr. Anhar M.A., Selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I,M.A., SelakuKetua Prodi Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., selaku pembimbing I dan Ibu Rini Hayati, MP selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Budi Asnoto SP, Ibunda Suwarti Ningsih Amd, adik marzuq muadz diaz luthfi, adik abdillah fauzan diaz shafwan, adik annisa rizky walhamdi) yang paling berjasa dalam hidup penulis. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Untuk sahabat peneliti Muhammad Awaluddin, Rezha Rivaldi, Mizwar Efendi, Miswar Afandi, Putra Pratama, Faisal Akbar dan seluruh kerabat Mahasiswa Perbankan Syariah 3 tak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang, dan teman-teman angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.'

Padangsidempuan,  
Peneliti

2021

**VIRSEFTA DIAZTAMA**  
**NIM. 15 401 00093**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan 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
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	ž	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

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

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

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

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ي...و	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
و...و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### D. Syaddah (Tasydid)

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

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ّ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* 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.

2. 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.

#### **F. Hamzah**

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

#### **G. 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.

#### **H. Huruf Kapital**

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



ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri 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.

## **I. Tajwid**

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

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

# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Definisi Operasional Variabel.....	6
G. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Kerangka Teori .....	9
1. Bank Syariah.....	9
a. Pengertian Bank Syariah.....	9
b. Fungsi Bank Syariah .....	10
2. Bagi Hasil.....	11
a. Pengertian Bagi Hasil.....	11
b. Konsep Bagi Hasil .....	12
c. Jenis-Jenis Bagi Hasil .....	12
d. Sistem Perhitungan Bagi Hasil Mudharabah di Bank Syariah	13
e. Cara membuat tabungan bagi hasil .....	13
3. Kualitas Pelayanan.....	14
1) Pengertian Pelayanan .....	14
2) Karakteristik dari suatu pelayanan.....	15
3) Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	15
4) Ciri-ciri Pelayanan yang baik.....	16
5) Indikator kualitas pelayanan .....	17
4. Loyalitas Nasabah .....	17
1) Pengertian Loyalitas Nasabah .....	17

2) Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	18
3) Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah .....	18
4) Tahapan Dan Tingkat Loyalitas .....	19
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah ...	20
6. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pikir .....	25
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
B. Jenis Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Angket.....	30
2. Wawancara.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	33
3. Uji Statistik Deskriptif .....	33
4. Uji Asumsi Klasik.....	34
a. Uji Multikolinieritas.....	34
b. Uji Autokorelasi .....	35
c. Uji Heterokedastisitas .....	35
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
e. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
f. Uji Hipotesis .....	37
(1) Uji t (t-hitung) atau Uji Secara Parsial.....	37
(2) Uji F (F-hitung) atau Uji Secara Simultan .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	39
1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	39
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	41
3. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	42
B. Hasil Analisis Data .....	47
1. Uji Validitas .....	47
2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Uji Statistik Deskriptif .....	49
4. Uji Asumsi Klasik .....	50
a. Uji Multikolinieritas.....	50
b. Uji Heterokedastisitas .....	51
c. Uji Autokorelasi.....	52
d. Uji Hipotesis .....	53
1) Uji t (t-hitung) atau Uji Secara Parsial .....	53

2) Uji F (F-hitung) atau Uji Secara Simultan .....	54
e. Regresi Linear Berganda.....	55
f. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
D. Keterbatasan Penelitian.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Penilaian Tingkat Kesehatan Bank .....	3
Tabel I.2	Laporan Keuangan Triwulan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	4
Tabel I.3	Laporan Seluruh Keuangan Pembiayaan Triwulan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	5
Tabel I.4	Definisi Operasional Variabel .....	11
Tabel II.1	Daftar Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel IV.1	Kinerja Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2016-2018 .....	76
Tabel IV.2	Pembiayaan Jual Beli PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2016-2018 .....	77
Tabel IV.3	Pembiayaan Bagi Hasil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2016-2018 .....	78
Tabel IV.4	<i>Intellectual Capital</i> PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2016-2018 .....	79
Tabel IV.5	Pembiayaan Ijarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2016-2018 .....	80
Tabel IV.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	81
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel IV.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	86
Tabel IV.9	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	87
Tabel IV.10	Hasil Uji Autokorelasi .....	88
Tabel IV.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	88
Tabel IV.12	Hasil Uji Secara Parsial (Uji t-hitung) .....	91
Tabel IV.13	Hasil Uji Secara Simultan (Uji f-hitung) .....	93
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Kerangka Pikir .....	54
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas .....	84
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas .....	85

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia semakin berkembang, hal tersebut tidak lepas dari banyaknya bidang usaha yang berkembang dan menimbulkan persaingan usaha yang sangat ketat. Perkembangan dunia pemasaran persaingan yang semakin ketat, berakibat banyaknya perusahaan yang tidak lagi memfokuskan aktivitas pemasaran pada pencarian nasabah baru, namun lebih memfokuskan kepada usaha mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan lama.

Loyalitas nasabah bank syariah sangat diperlukan karena nasabah yang loyal adalah nasabah yang menggunakan jasa keuangan semata-mata karena pelayanan yang diterima sangat baik dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya tersebut. Perhatian khusus terhadap nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting sekaligus sebagai tolak ukur dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bank.<sup>1</sup>

Dengan adanya pendapatan keuntungan dari bagi hasil dan pemberian bonus dari pihak bank, maka loyalitas nasabah menjadi sangat penting. Terciptanya loyalitas dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan nasabahnya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap produk serta rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari persepsi nasabah, bukan dari perusahaan. Bagi nasabah, kualitas pelayanan nasabah berasal dari layanan yang terorganisir, dengan begitu akan menciptakan persepsi yang baik pada nasabah.

---

<sup>1</sup>YayukKholifatulImah, Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT Pahlawan Tulung Agung, (Skripsi, IAIN Tulung Agung), hlm. 5.



Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, merupakan penilaian total atas keunggulan suatu produk yang dapat berupa barang atau jasa.<sup>2</sup>

Salah satu produk keunggulan Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan Tbk, yaitu produk tabungan iB Prima. Tabungan iB prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan, tabungan iB prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurleli Hafni yang menyatakan bahwa untuk mengukur loyalitas nasabah dapat dilihat dengan jumlah nasabah aktif pada tabungan iB Primayang mana jika loyalitas nasabah baik maka jumlah nasabah aktif akan mengalami peningkatan secara terus menerus sebaliknya jika jumlah nasabah aktif mengalami fluktuasi atau turun berarti loyalitas nasabah tidak baik.<sup>3</sup>

**Tabel. 1.1**  
**Jumlah Nasabah Aktif Tabungan iB Prima Bank Muamalat Indonesia**  
**Cabang Padangsidimpuan**

NO	TAHUN	TABUNGAN iB PRIMA
1	2012	8
2	2013	11
3	2014	25
4	2015	12
5	2016	4
6	2017	15
7	2018	16
8	2019	6
9	2020	9
	<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

Sumber : bank muamalat indonesia cabang padangsidimpuan

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa tabungan iB Prima mengalami fluktuasi setiap tahun. Dari tahun 2012 sampai tahun 2020 mengalami fluktuasi pada

<sup>2</sup>Khairi dkk, "Pengaruh Pendapatan Bagi Hasil dan Pemberian Bonus terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta, Dalam Jurnal International Journal Ihya' 'Ulum Al-Din, Volume 20, No. 1, 2018.

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ibu Nurleli Hafni, Marketing PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan, Selasa, 11 Agustus 2020. Pukul 15.00.

jumlah nasabah yang menabung dana pada tabungan iB Prima di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Pada tahun 2012 sampai tahun 2014 mengalami peningkatan sebanyak 17 nasabah. Namun pada tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami penurunan sebanyak 21 nasabah. Pada tahun 2016 sampai tahun 2018 mengalami peningkatan sebanyak 12 nasabah. Pada tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 7 nasabah.

Berdasarkan data di atas, nasabah yang menggunakan produk tabungan iB prima Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan dari tahun 2012 sampai 2020 mengalami fluktuasi. Padahal menurut Ratih Hurriyati salah satu karakteristik loyalitas nasabah adalah merekomendasikan produk lain. Dengan karakteristik tersebut nasabah lama yang loyal dapat dengan senang hati menyebarkan informasi positif kepada calon nasabah baru dengan memberikan rekomendasi mengenai produk perusahaan tersebut.<sup>4</sup> Sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah baru dalam tabungan iB Prima. Namun jumlah nasabah baru produk tabungan iB Prima mengalami fluktuasi dari tahun 2012 sampai tahun 2020, hal ini menunjukkan loyalitas nasabah masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Fenomena tersebut tidak sejalan dengan teori yang ada. Dimana secara teori apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka loyalitas nasabah akan meningkat dan semakin tinggi bagi hasil yang diberikan semakin tinggi juga loyalitas nasabah terhadap bank.<sup>5</sup>

Menurut Scot Robinette mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara nilai, loyalitas, dan profit. Semakin tinggi nilai yang dirasakan semakin tinggi pula loyalitas dan profit yang diperoleh pelanggan.<sup>6</sup> Dari pernyataan di atas bahwa apabila

---

<sup>4</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Alfabeta, 2010), hlm 130.

<sup>5</sup> Jhon J.O.I Ihsauw, *Kontuksi Teori Komponendan Proses* (PT.Grafindo, 2017), hlm. 15.

<sup>6</sup> Ratih Hurriyatim, *Op.cit.* hlm.125

perusahaan memberikan nilai yang tinggi maka perusahaan akan memperoleh loyalitas dan profit yang meningkat dari pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terdiri dari produk, bagi hasil, kualitas pelayanan, citra bank. <sup>7</sup>Berdasarkan pernyataan tersebut maka penelitian ini menggunakan variabel Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan dan loyalitas nasabah, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ervin Kurmala Azis berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah “tabungan BSM” (studi kasus pada bank syariah mandiri kota Malang) yang menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>8</sup> dan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah yang berjudul “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik) yang menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah<sup>9</sup>. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Fatimah yang berjudul pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas nasabah ( Studi Kasus di Bank BRI Syariah KCP Gowa Sulunguminasa). Menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**.

---

<sup>7</sup>Gina NadyaSuary, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Perbankan Syariah Yogyakarta (Study Kasus pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), hlm. 6.

<sup>8</sup>Ervin Kurmala Azis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM”, Dalam Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 02, No. 02, 2017.

<sup>9</sup>Nurul Khotimah, “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik), Dalam Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen, Volume 05, No. 01, April 2018.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan. Periode tahun 2012 sampai 2020 kurang baik.
2. Adanya bukti empiris mengenai pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas yang kurang konsisten antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lainnya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.
3. Adanya bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang kurang konsisten antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lainnya di PT. Bank Muamalat IndonesiaTbk.
4. Terjadinya data fluktuasi pada jumlah nasabah baru pada tabungan iB prima di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

## **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari terlalu luasnya penelitian maka peneliti perlu membatasi pembahasan penelitian dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian pada variabel Bagi Hasil sebagai (X1), Kualitas Pelayanan sebagai (X2) terhadap Loyalitas sebagai (Y) di PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan. Periode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahun 2012 sampai 2020.

## **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, cabang Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. BankMuamalat Indonesia Tbk, cabang Padangsidempuan?

3. Apakah terdapat pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, cabang Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.

#### **F. Definisi Operasional Variabel**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka dibuat definisi operasional variabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator Variabel</b>	<b>Skala</b>
1.	Bagi Hasil (X1)	Bagi hasil adalah bentuk penyaluran dana Bank Syariah yang berupa pembiayaan dengan prinsip kemitraan/ kerja sama dengan persentase nisbah bagi hasil sebagai keuntungan di awal	1. Keuntungan 2. Kepercayaan 3. Jaminan 4. Kepuasan	Likert

		akad.		
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Empaty</i> 3. <i>Responsive</i> 4. <i>Assurance</i>	Likert
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah suatu perilaku nasabah dimana, nasabah melakukan pembelian secara terus-menerus.	1. Melakukan transaksi secara berulang-ulang atau teratur. 2. Ikut serta dalam membantu program kegiatan-kegiatan pada Bank tersebut. 3. Memberikan referensi kepada orang lain. 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikkan pesaing.	Likert

## G. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan, dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti secara teori maupun praktik. Selain itu, bermanfaat untuk memahami teori yang diperoleh peneliti selama perkuliahan dalam kondisi nyata.

## 2. Bagi Bank Muamalat Indonesia

Terkait dengan bahan masukan mengenai bagi hasil dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kelangsungan aktivitas operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.

## 3. Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan sumber informasi bagi peneliti- peneliti yang akan datang serta dapat memberikan manfaat keilmuan serta menjadi referensi bagi mahasiswa/ mahasiswi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **a) Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Industri keuangan syariah telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat.<sup>10</sup> Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Akan tetapi, prakasa lebih khusus untuk mendirikan bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-19 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat.<sup>11</sup>

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, melayani jasa keuangan lainnya. Ketiga fungsi utama tersebut merupakan fungsi utama dari bank konvensional yang menggunakan sistem bunga (riba) dalam kegiatan operasionalnya. Namun bank syariah memiliki empat fungsi dalam kegiatan operasionalnya. Selain dari ketiga fungsi utama di atas, satu fungsi utama lainnya yang ada pada bank syariah adalah fungsi sosial dalam bentuk kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak dan sedekah serta penyaluran dana dalam bentuk pinjaman kebajikan (qardul hasan).<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Abdullah Mal, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hlm. 11-12.

<sup>11</sup>Antonio MS, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2001), hlm. 26.

<sup>12</sup>Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia," *JURIS* Volume 14, Nomor 1 (Juli 2015): hlm. 169.



Menurut Ensiklopedi Islam, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa- jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.<sup>13</sup> Dalam Islam maupun untuk memungut dan meminjam dengan sistem bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/ minuman haram).

#### b. Fungsi Bank Islam

Para ahli mengatakan bahwa fungsi perbankan adalah mediasi bidang keuangan atau penghubung pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, karena secara umum bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana masyarakat kepada yang membutuhkan. Disamping sebagai mediasi keuangan, bank memiliki fungsi penyedia jasa layanan, seperti transfer, inkaso, kliring dan sebagainya.<sup>14</sup> Dalam undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 4 dijelaskan fungsi bank syariah sebagai berikut:

- 1) Bank syariah dalam UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, dan sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi penyalur zakat.

---

<sup>13</sup>Warkum sumitro, *Asas- Asas Perbankan Islam dan Lembaga–Lembaga Terkait*, ( Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 5.

<sup>14</sup>Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta : PT. Sardo Sarana Media, 2009 ), hlm. 81.

- 3) Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada penyelola wakaf sesuai kehendak pemberi wakaf.

## **b) Bagi Hasil**

### **a. Pengertian Bagi Hasil**

Menurut Antonio, bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*Shahibul maal*) dan pengelola (*Mudharib*).<sup>15</sup> Bagi hasil adalah akad kerjasama antara bank syariah sebagai pemilik modal dengan nasabah sebagai pengelola modal untuk memperoleh keuntungan dan membagi keuntungan yang diperoleh berdasarkan Nisbah yang di sepakati.<sup>16</sup>

Bagi hasil dalam bank syariah menggunakan istilah nisbah bagi hasil, yaitu proporsi bagi hasil antara nasabah dengan bank syariah. Misalnya jika *customer service* bank syariah menawarkan nisbah bagi hasil tabungan iB sebesar 65:35 itu artinya nasabah bank syariah akan memperoleh bagi hasil sebesar 65% dan dari return investasi yang di hasilkan oleh bank syariah melalui pengelolaan dana-dana masyarakat disektor rill. Sementara bank syariah akan mendapatkan porsi bagi hasil sebesar 35%.<sup>17</sup> Dari beberapa pengertian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa bagi hasil adalah pembagian hasil usaha antara dua orang yang melakukan suatu usaha dimana dua orang tersebut sama-sama menyertakan modal usaha.

---

<sup>15</sup>Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dan Teorik Praktis*, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 90.

<sup>16</sup>IBI, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 160.

<sup>17</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 45-46.

#### b. Konsep Bagi Hasil

Konsep bagi hasil ini sangat berbeda sekali dengan konsep bunga yang diterapkan oleh sistem ekonomi konvensional. Dalam bank syariah, konsep bagi hasil dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Pemilik dana menanamkan dananya melalui institusi keuangan yang bertindak sebagai pengelola dana.
- 2) Pengelola mengelola dana-dana tersebut dalam sistem yang dikenal dengan sistem *Pool of Fund* (penghimpunan dana), selanjutnya pengelola akan menginvestasikan dana-dana tersebut kedalam proyek atau usaha-usaha yang layak dan menguntungkan serta memenuhi semua aspek syariah.
- 3) Kedua belah pihak membuat kesepakatan (akad) yang berisi ruang lingkup kerjasama, jumlah nominal dana, nisbah, dan jangka berlakunya kesepakatan tersebut.
- 4) Sumber dana terdiri dari, simpanan, modal dan hutang pihak lain.

#### c. Jenis-jenis Akad Bagi Hasil

Bentuk-bentuk kontrak kerja sama bagi hasil dalam perbankan syariah secara umum dapat dilakukan dengan empat akad yaitu, *Musyarakah*, *Mudharabah*, *Muzara'ah* dan *Musaqah*. Namun pada penerapannya prinsip yang digunakan pada sistem bagi hasil, pada umumnya bank syariah menggunakan kontrak kerja sama akad *Musyarakah* dan *Mudharabah*.

##### 1) *Musyarakah*

*Musyarakah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak atau lebih dalam menjalankan modal usaha, dimana masing-masing pihak menyertakan modalnya sesuai dengan kesepakatan, dan bagi hasil usaha

bersama diberikan sesuai dengan kontribusi dana sesuai kesepakatan bersama.<sup>18</sup>

## 2) *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah perjanjian antara pemilik modal dengan pengusaha dimana pemilik modal bersedia membiayai sepenuhnya suatu usaha/ proyek dan pengusaha setuju untuk mengelola proyek tersebut dengan bagi hasil yang sesuai dengan perjanjian.<sup>19</sup>

### d. Sistem Perhitungan Bagi Hasil Mudharabah di Bank Syariah

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) no 15/DSN-MUI/IX/2000, ada dua jenis pendekatan dalam perhitungan bagi hasil yaitu :

#### 1) Pendekatan *revenue sharing* (bagi hasil / pendapatan)

Adalah perhitungan bagi hasil yang berdasarkan pada pendapatan yang didapat (laba kotor) artinya pendapatan yang didapat sebelum dikurangi biaya-biaya usaha.

#### 2) Pendekatan *profit sharing* (bagi laba)

Adalah perhitungan bagi hasil didasarkan pada laba bersih, yaitu pendapatan yang didapat dikurangi dengan biaya-biaya usaha dan lain-lain.

### e. Cara membuat tabungan bagi hasil

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah ini akan meringankan transaksi keuangan anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu Shar-E regular dan Shar-E Gold.

---

<sup>18</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011), hlm.176.

<sup>19</sup>Warkum Sumitro, *Op., Cit*, hlm. 32.

- 1) Gratis tarik tunai diseluruh ATM Muamalat, ATM BCA/Prima dan ATM bersama untuk saldo minimum Rp. 5.000.000 setelah transaksi
- 2) Akses transaksi yang lebih luas
- 3) Biaya administrasi rekening bagi Shar-E regular dan Pemegang Shar-E Gold Rp. 7.500/ bulan.
- 4) Saldo minimum Shar-E Rp.10.000 dan Shar-E Gold Rp.50.000 dan biaya penutupan rekening Rp. 20.000.
- 5) Dan mendapat bagi hasil bulanan.<sup>20</sup>

### c) **Kualitas Pelayanan**

#### a) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dihasilkan.<sup>21</sup> Sedangkan Pelayanan adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.

Menurut Crosby oleh Prihantoro, kualitas pelayanan atau mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan. Persyaratan-persyaratan perlu dispesifikasikan secara jelas sehingga semua orang tahu apa yang

---

<sup>20</sup> Ahmad Ifham., *Op. Cit*, hlm. 73.

<sup>21</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Ed. Ke-12*, (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 144.

diharapkannya. Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar.<sup>22</sup>

Dari beberapa penelitian diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu perbuatan atau tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

b) Karakteristik Dari Suatu Pelayanan Adalah Sebagai Berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi
- 4) Dalam pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata, pada umumnya terdiri dalam waktu dan tempat bersamaan.<sup>23</sup>

c) Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan usaha yang baik berupa barang maupun jasa pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas seperti dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah Ali Imran: 159;

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ص</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا  
مِنْ حَوْلِكَ

<sup>22</sup>Muhammad Isa, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 2 No 2 (Juni 2019): hlm. 166.

<sup>23</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2011), hlm. 75.

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Qs.Ali Imran: 159)

Berdasarkan ayat diatas bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas karena dengan memberikan pelayanan yang baik nasabah akan loyal kepada bank tersebut.

#### d) Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank ingin dianggap terbaik dimata nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan yang setia. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh para karyawan yaitu:<sup>24</sup>

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- 2) Tersedianya karyawan yang baik
- 3) Kenyamanan nasabah juga sangat bergantung pada karyawan.
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga akhir
- 5) Mampu melayani dengan cepat dan tepat
- 6) Memberi jaminan kerahasiaan setiap nasabah
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik berusaha memahami kebutuhan nasabah.

---

<sup>24</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), hlm. 33.

e) Indikator Kualitas Pelayanan

1) *Tangible* (berwujud) jasa yang dapat dilihat oleh penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.

2) *Empaty* (empati)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan nasabah yang loyal

3) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu nasabah dalam memberikan jasa dengan cepat

4) *Assurance* (kepastian)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah.<sup>25</sup>

**d) Loyalitas Nasabah**

a) Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Kasmir Loyalitas adalah “nasabah yang kecil kemungkinan untuk pindah ke bank lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan”.<sup>26</sup>Loyalitas nasabah suatu kesetiaan yang timbul karena adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu.Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen (nasabah) lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen.<sup>27</sup>Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah kepada pihak untuk selalu menggunakan produk atau jasa yang ada pada bank

---

<sup>25</sup>M. Rinto Al-Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 197.

<sup>26</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 162.

<sup>27</sup>Iskandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota)”, Volume 20 No.23,



tersebut. Dimana semakin sering nasabah menggunakan produk atau jasa yang diberikan pihak bank maka semakin loyal nasabah tersebut.

#### b) Karakteristik Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari berbagai karakteristik yang dimilikinya. Adapun pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeatpurchases*).
- 2) Melakukan diluar lini produk atau jasa (*Purchase acrossproduct and service lines*).
- 3) Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain (*Refers other*).
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an imanunity to the full of thecompetitions*).<sup>28</sup>

#### c) Jenis- jenis Loyalitas

Ada beberapa jenis Loyalitas nasabah yang pada umum:

##### 1) Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan para pelanggan tidak mengembangkan Loyalitas terhadap suatu produk atau jasa. Secara umum, perusahaan harus membidik para pembeli karna mereka tidak akan pernah menjadi pelanggan yang loyal.

##### 2) Loyalitas yang lemah

adalah jenis pembelian karena pelanggan selalu menggunakan atau karena sudah terbiasa. Faktor Nonsikap dan faktor situasi merupakan alasan utama pembeli. Pembeli ini merasakan tingkat kepuasan yang nyata. Loyalitas ini paling umum terjadi pada produk yang sering dibeli.

---

<sup>28</sup>RatihHurriyati, *BauranPemasarandanLoyalitasKonsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 129.

### 3) Loyalitas tersembunyi

Apabila sikap yang kuat disertai pola pembelian ulang yang lemah, situasi yang menjadi perhatian besar para pemasar ini disebabkan pengaruh faktor sikap yang kuat atau bahkan cenderung dari pada faktor sikap dalam menentukan pembelian ulang.

### 4) Loyalitas Premium

Jenis loyalitas yang dapat di tingkatkan terjadi bila ada tingkat keterkaitan yang tinggi dan tingkat pembelian ulang yang juga tinggi. Ini jenis loyalitas yang disukai untuk semua pelanggan disetiap perusahaan.<sup>29</sup>

### d) Tahapan dan Tingkat Loyalitas

Pembentukan nasabah yang mempunyai sifat loyal menurut Hill yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menjelaskan tahapan loyalitas menjadi enam tahap yaitu:<sup>30</sup>

#### 1) *Suspect*

Meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa perbankan.

#### 2) *Prospect*

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membeli. Pada tahap ini, meskipun mereka belum melakukan pembelian tapi mereka telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.

---

<sup>29</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 13.

<sup>30</sup>Ratih Hurriyati., *Op Cit*, 124.

3) *Customer*

Pada tahap ini pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetap tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan loyalitas pada tahap ini belum terlihat.

4) *Client*

Meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention.

5) *Advocates*

Pada tahap ini, client secara aktif mendukung dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.

6) *Partners*

Pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan.

**e) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah**

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempatkan produk tersebut diadakan dan penyampainnyasetidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.<sup>31</sup>Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Penelitian Mukaddam menunjukkan bahwa “ kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas

---

<sup>31</sup>DanangSunyoto, Teori, Kuesioner&Analisis Data UntukPemasarandanPerilakuKonsumen, (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2013), hlm. 45.

nasabah”.<sup>32</sup> dan penelitian Ada Jaya Sutisna menunjukkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah”.<sup>33</sup>

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

#### f) Pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah

Bagi hasil adalah dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana hasil mensyaratkan kerja sama antara pemilik modal dengan usaha untuk kepentingan saling menguntungkan kedua belah pihak. Penelitian Nurul Khotimah menunjukkan “bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah”.<sup>34</sup> Dan penelitian Raudah Rahmaini Jannah Sitorus menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

### B. Penelitian Terdahulu

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

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Raudah Rahmaini Jannah Sitorus, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera, Medan, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i> Pada PT BNI Syariah Cabang Medan	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh

<sup>32</sup>Mukaddam, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi BPRS Bangun Drajat Yogyakarta (Skripsi, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta).

<sup>33</sup>Ade Jaya Sutisna, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumi Putra Syariah Cabang Serang, Jurnal Ilmiah Revenue, Volume. 2, No. 2. Juli 2019.

<sup>34</sup>*Ibid.* hlm 45.

			signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Riza Dara Meutia, (Skripsi Unsyiah, 2018)	Pengaruh Pelayanan Kualitas Produk Dan Prinsip Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Kota Banda Aceh	Hasil Yang Diperoleh Dalam Penelitian Menunjukkan Bahwa Variabel Pelayanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah, Variabel Kualitas Produk Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah, Variabel Bagi Hasil Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah.
3.	Adella Rianty, (Skripsi Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan <i>Mudharabah</i>	Hasil Yang Diperoleh Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah. Secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah

4.	Nurul Khotimah (Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemnt, 2018)	Pengaruh Religiusitas ,Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik)	Hasil Yang Diperoleh Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Secara Parsial Religiusitas Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi HasilBerpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas, Sedangkan Secara Simultan Variabel Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi HasilBerpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Dan Loyalitas
5.	Ervin Kumala Azis (Jurnal Ekonomi Syariah,2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM”	Hasil Yang Diperoleh Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah, Sedangkan Secara Simultan Menunjukkan Bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah

6.	Ridho Sefnedi (Jurnal Manajemen, 2017)	Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah	Hasil Yang Diperoleh Bahwa Secara Parsial Variabel Citra, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah, Sedangkan Secara Simultan Bahwa Ketiga Variabel Sama-Sama Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah
----	---	---	---

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Adapun persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini adalah.

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Raudah Rahmaini Jannah Sitorus adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil sedangkan perbedaan penelitian ini peneliti meneliti Tabungan *Mudharabah* Pada PT BNI Syariah Cabang Medan.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Riza Dara Meutia, adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil sedangkan perbedaan penelitian ini peneliti meneliti minat nasabah bertransaksi di bank aceh syariah kota banda aceh
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Adella Rianty sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil sedangkan perbedaan penelitian ini adalah peneliti meneliti kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*

4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nurul Khotimah sama-sama meneliti variabel bagi hasil sedangkan perbedaan penelitian ini adalah peneliti meneliti religiusitas, kepercayaan, citra perusahaan dan sistem bagi hasil terhadap minat nasabah menabung dan loyalitas di bank syariah mandiri (studi kasus pada nasabah bank syariah mandiri gresik)
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ervin Kurmala Azis adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan sedangkan perbedaan penelitian ini peneliti meneliti Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di “Tabungan BSM”
6. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ridho Sefnedi adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan sedangkan perbedaan penelitian ini peneliti meneliti Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah.

### **C. Kerangka Pikir**

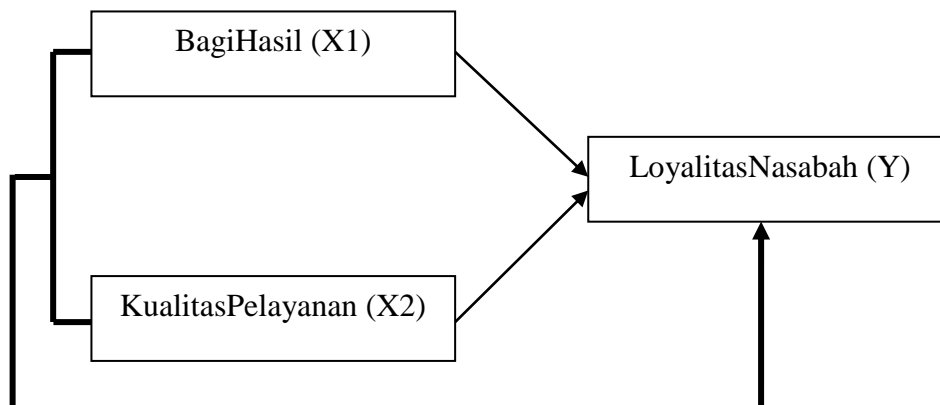
Bank syariah dalam perkembangan saat ini dituntut bukan hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi kualitas. Dengan berkembangnya kualitas maka bank syariah akan semakin di lihat dan di pilih oleh nasabah. Perkembangan kualitas bank syariah dapat di lihat dari kemampuan Bank Syariah yang mampu menarik minat nasabahnya untuk terus menggunakan produk atau jasa yang di berikan pihak bank syariah.

Dalam mempertahankan loyalitas nasabah terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak Bank Syariah yakni tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun dalam penelitian ini tingkat bagi hasil dan kualitas pelayanan yang menjadi minat untuk peneliti teliti bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar. 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian**



Ket:

→ = Secara Simultan  
 → = Secara Parsial

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu rumusan masalah penelitian dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>35</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan kerangka pikir maka hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- 1) Terdapat pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan.
- 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan.

<sup>35</sup>Sugiono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 88.

- 3) Terdapat pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Padangsidempuan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, kantor cabang Padangsidimpuan. Di jalan Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08 Padangsidimpuan, Sumatera Utara 22718. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Juli 2020 sampai dengan selesai.

#### B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini kuantitatif menekankan analisisnya pada data *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis deskriptif. Deskriptif yaitu menggambarkan dan menginterpretasikan objek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitiannya.<sup>36</sup> Penelitian ini merupakan penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan analisis menggunakan statistik untuk menjaga pertanyaan dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel mempengaruhi variabel lain.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulan.<sup>37</sup> Maka yang akan menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif yang menggunakan

---

<sup>36</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Akasara, 2008), hlm. 157.

<sup>37</sup>Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2015), hlm. 80.

tabungan iB Prima dari tahun 2012-2020 yang berjumlah 106 nasabah. Pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidimpuan.

## 2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)

Karena keterbatasan waktu dan dana yang digunakan dalam penelitian ini, maka dalam hal ini peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan jumlah 106 nasabah. Untuk menentukan sampel-sampel pada penelitian ini, penelitian menggunakan rumus slovin, yaitu:<sup>38</sup>

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

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = tingkat kesalahan sebesar 10%

Dengan mengikuti perhitungan diatas maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$N = 106$

$e =$  tingkat kesalahan 10%

---

<sup>38</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), hlm. 61.

maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{106}{(1+106(0,1^2))}$$

$$n = \frac{106}{2,06}$$

$$n = 51,46$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 51,46 namun karena subjeknya bukan bilang pecahan maka dibulatkan menjadi 51 responden.

#### **D. Sumber data**

Sumber data penelitian dapat diklasifikasikan menjadi sumber data primer dan sekunder, tanpa ada perantara. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

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

##### **a) Angket**

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian terdapat beberapa pertanyaan.

Dalam angket yang kedua ini digunakan untuk mendapatkan pernyataan responden terhadap variabel bagi hasil ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Dalam angket ini peneliti mengajukan pertanyaan tertulis dengan menyediakan alternatif jawaban kepada responden untuk penelitian ini. Angket ini menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan oleh para peneliti untuk mengukur persepsi atau sikap seseorang.

Untuk menskor skala *likert*, jawaban diberi bobot atau disamakan dengan nilai 1,2,3,4,5 untuk lima pertanyaan positif. Dan 5,4,3,2,1 untuk pertanyaan yang bersifat negatif.<sup>39</sup> Untuk lebih jelasnya peneliti membuat tabel untuk jawaban positif dan untuk jawaban negatif dibawah ini:

**Tabel. 3.1**  
**Nilai Untuk Jawaban Positif**

1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Normal	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

**Tabel. 3.2**  
**Nilai Untuk Jawaban Negatif**

1	Sangat tidak setuju	5
2	Tidak setuju	4
3	Normal	3
4	Setuju	2
5	Sangat setuju	1

Angket dalam penelitian ini yaitu angket tentang bagi hasil, kualitas pelayanan yang disebarkan kepada nasabah yang menggunakan tabungan iB Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidimpuan, adapun kisi-kisi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>39</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 146.

**Tabel. 3.3**  
**Kisi-Kisi Daftar Pertanyaan Angket**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Pernyataan</b>
Bagi hasil (X1)	1. Keuntungan 2. kepercayaan 3. jaminan	1,2 3, 4 5,6 7 8
Kualitas Pelayanan (X2)	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Empaty</i> 3. <i>Responsive</i> 4. <i>Assurance</i>	1,2 3,4 5,6 7,8
Loyalitas Nasabah (Y)	1. Melakukan transaksi secara berulang-ulang atau teratur. 2. Ikut serta dalam membantu program kegiatan-kegiatan pada Bank tersebut. 3. Memberikan referensi kepada orang lain. 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikkan pesaing.	1,2 3,4 5,6 7,8

b) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>40</sup> Wawancara langsung dilakukan dengan *branch salessupport* dan nasabah tabungan iB Prima di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk kantor cabang Padangsidempuan untuk mendapatkan informasi yang benar.

<sup>40</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 135.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur.<sup>41</sup> Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan pengujian signifikansi dengan kriteria menggunakan  $r_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi 0,1 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka item dinyatakan tidak valid.<sup>42</sup> Jadi uji validitas akan dilakukan peneliti dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat data karena instrument tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur *reliable* dapat diuji dengan menggunakan rumus *alpha*, apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak *reliable*.<sup>43</sup>

### 3. Uji 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>44</sup>

---

<sup>41</sup>Nur Aswani dan Masyhuri, *Metode Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 169.

<sup>42</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 55.

<sup>43</sup>Nur Asnawi dan Masyhuri, *Op. Cit.*, hlm. 170-171.

<sup>44</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 30.



#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.<sup>45</sup>

##### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov*. Jika nilai signifikan dari hasil uji *kolmogrov-smirnov* > 0,1, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.<sup>46</sup>

##### b) Uji Multikolinearitas

Menurut Duwi Priyatno dalam buku SPSS 23 Pengolah Data Terpraktis, uji multikolinearitas merupakan:

Antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Konsekuensi adanya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Vector* (VIF) dan *Tolerance*.

---

<sup>45</sup>*Ibid*, hlm. 89.

<sup>46</sup>Nur Asnawi dan Masyhuri, *Op, Cit.*, hlm. 178-179.

Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>47</sup>

**c) Uji Autokorelasi**

Uji Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

- 1)  $DU < DW < 4-DU$  maka hipotesis diterima artinya tidak terjadi autokorelasi
- 2)  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka hipotesis di tolak,
- 3)  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.<sup>48</sup>

**d) Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap, disebut homokedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>47</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 99-103.

<sup>48</sup>*Ibid.*, hlm. 106.

2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**e) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

**f) Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen bagi hasil ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:<sup>49</sup>

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

Keterangan:

Y : Loyalitas Nasabah

a : konstanta, perpotongan pada garis sumbu X

$b_1, b_2$ : koefisien regresi

$X_1$  : Bagi Hasil

$X_2$  : Kualitas Pelayanan

e : *error*

---

<sup>49</sup>Sugiyono, *Op, Cit.*, hlm. 250.

## g) Uji Hipotesis

### 1) Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut: jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan. Berdasarkan signifikan: jika signifikansi  $> 10\%$  maka hipotesis diterima artinya adaterdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan. jika signifikansi  $< 10\%$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

$H_0$  diterima maka  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  untuk  $\alpha = 10\%$

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk  $\alpha = 10\%$

### 2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/ independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/ dependen. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada

PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan. Namun jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Padangsidempuan.. Jika nilai sig  $< 0,1$  maka hipotesis diterima. Dengan kriteria uji F adalah:

Jika  $F_{hitung} \leq F_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima untuk  $\alpha = 10\%$

Jika  $F_{hitung} \geq F_{hitung}$  maka  $H_a$  diterima untuk  $\alpha = 10\%$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### 1. Sejarah Dan Perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 November 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, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.<sup>50</sup>

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporagandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di

---

<sup>50</sup>Sumitro, *Asas-asas perbankan islam dan lembaga-lembaga terkait (BMUI & Takaful di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1966), hlm. 72.

segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.<sup>51</sup>

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat Indonesia mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.<sup>52</sup>

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas

---

<sup>51</sup>*Ibid.*, hlm. 73.

<sup>52</sup>*Ibid.*, hlm. 75.

nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *MalaysiaElectronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.<sup>53</sup>

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. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

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

### a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

### b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

---

<sup>53</sup>*Ibid.*, hlm.80.



berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>54</sup>

### 3. Produk dan Jasa

Produk dan jasa pada Bank Muamalat Indonesia terdiri dari penghimpunan dan penyaluran dana.

#### a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana merupakan kegiatan Bank Muamalat Indonesia untuk menghimpun dana dari masyarakat. Bank Muamalat Indonesia memiliki 8 produk penghimpunan dana, yaitu:

- 1) Shar-e, Merupakan tabungan investasi syariah yang memadukan kemudahan akses ATM, Debit, dan *phone banking* dalam satu kartu. Shar-e sudah terhubung dengan jaringan ATM Malaysia yang tergabung dalam MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*): Maybank, Hong Leong Bank, Affin Bank, dan Southern Bank serta bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia, antara lain: PT. Asuransi Takaful Keluarga, PT. Asuransi Jiwa Mega Life, PT. Asuransi Bintang, dan PT. Asuransi Jiwa Sinarmas.
- 2) Tabungan Ummat, merupakan investasi murni yang sesuai dengan syariah dalam mata uang rupiah yang memungkinkan nasabah melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan mudah. Selain itu, Tabungan Ummat merupakan tabungan investasi dengan akad

---

<sup>54</sup>Annual Report PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk, Tahun 2018, hlm. 25.

- mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan secara bebas biaya di seluruh counter bank Muamalat dan jaringan ATM bersama.
- 3) Tabungan Ummat Junior, merupakan tabungan yang diperuntukkan khusus untuk pelajar.
  - 4) Tabungan Haji Arafah, merupakan tabungan yang ditujukan bagi nasabah yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang nasabah inginkan. Tabungan Haji Arafah plus ditujukan bagi nasabah premium yang memiliki perencanaan haji singkat.
  - 5) Deposito Mudharabah, merupakan jenis investasi syariah, tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan dengan pilihan mata uang dalam rupiah atau USD. Deposito mudharabah dapat diperpanjang secara otomatis dan dijadikan jaminan pembiayaan di bank muamalat.
  - 6) Giro Wadi'ah, merupakan titipan dana pihak ketiga berupa simpanan giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan aplikasi pemindah bukuan. Diperuntukkan bagi nasabah pribadi maupun perusahaan untuk mendukung aktivitas usaha.
  - 7) DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat, merupakan lembaga yang menyelenggarakan program pensiun, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya dilakukan secara berkala. DPLK Muamalat dapat diikuti oleh mereka

yang berusia 18 tahun, atau sudah menikah, dan pilihan usiapensiun 45-65 tahun dengan iuran sangat terjangkau, yaitu minimal Rp. 50.000 perbulan. Peserta juga dapat mengikuti program wasiat umat dimana selama masa kepesertaan akan dilindungi asuransi jiwa sesuai ketentuan berlaku. Dengan asuransi ini, keluarga peserta akan memperoleh dana pensiun sebesar yang diproyeksikan sejak awal jika peserta meninggal dunia sebelum memasuki masa pensiun.

#### b. Penyaluran Dana

Penyaluran dana merupakan kegiatan bank Muamalat dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank Muamalat Indonesia memiliki 7 produk penyaluran dana, yaitu:

##### a. Pembiayaan Jual Beli

- 1) *Murabahah*, merupakan fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli untuk pembiayaan modal, investasi, dan konsumtif. Pihak bank akan membelikan barang-barang halal yang nasabah butuhkan kemudian menjualnya kepada nasabah untuk diangsur sesuai kemampuan nasabah dan kesepakatan kedua belah pihak.
- 2) *Istishna*, merupakan kegiatan jual beli dimana produsen ditugaskan membuat barang pesanan dari pemesan. Objek pesanan harus dibuat atau di pesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus yang dipesan oleh pemesan. Pembayaran dapat dilakukan di awal, di tengah atau di akhir pesanan. Umumnya digunakan

untuk pembiayaan pembangunan property dan penyediaan barang atau aset yang memiliki kriteria spesifik.

b. Pembiayaan Bagi Hasil

1) *Musyarakah*, merupakan kerjasama yang dilakukan antara bank dengan nasabah dalam suatu usaha dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana, pekerjaan atau keahlian dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Umumnya digunakan untuk pembiayaan modal dan investasi.

2) *Mudharabah*, merupakan kerja sama antara dua pihak dimana bank selaku penyedia dana dan pihak lain (nasabah) bertindak sebagai pengelola usaha. Bank menyerahkan modalnya kepada nasabah untuk di kelola.

c. Pembiayaan *Ijarah* (Sewa menyewa)

1) *Ijarah*, merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa atas suatu barang atau aset milik bank. Bank mendapatkan jasa atas barang atau aset yang disewakan.

2) *Ijarah Muntahia Bittamlik* (IMBT), merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa. Dengan konsep IMBT, nasabah (penyewa) setuju akan membayar uang sewa selama masa sewa yang diperjanjikan dan bila sewa berakhir penyewa mempunyai hak opsi untuk memindahkan

kepemilikan objek sewa tersebut dari pemberi sewa. Umumnya digunakan untuk pembiayaan investasi alat-alat besar.

- 3) *Qardh*, merupakan pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus. Umumnya digunakan untuk pembiayaan dana talangan haji.

## B. Hasil Analisis Data Penelitian

### 1. Uji Validitas

Dalam menentukan valid atau tidak, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien pada taraf sig 0,1, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Bagi Hasil**

Item Peryataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
BG 1	0,550	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ n= 51 Nilai signifikan 0,1 sehingga $r_{tabel} =$ 0,2284	Valid
BG 2	0,808		Valid
BG 3	0,528		Valid
BG 4	0,764		Valid
BG 5	0,613		Valid
BG 6	0,444		Valid
BG 7	0,771		Valid

(Sumber : Data Primer Yang Diolah Pada Spss 22, 2021)

Berdasarkan pada tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1-7 untuk variabel bagi hasil adalah valid. Dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , nilai  $r_{tabel} = 0,2284$  sedangkan rhitung dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Item Peryataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
BG 1	0,551	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ n= 51 Nilai signifikan 0,1 sehingga $r_{tabel} =$ 0,2284	Valid
BG 2	0,429		Valid
BG 3	0,609		Valid
BG 4	0,601		Valid
BG 5	0,492		Valid
BG 6	0,304		Valid
BG 7	0,512		Valid

(Sumber : Data Primer Yang Diolah Pada Spss 22, 2021)

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1-7 untuk variabel bagi hasil adalah valid. Dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , nilai  $F_{tabel} = 0,2284$  sedangkan r hitung dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation*

## 2. Uji Reliabilitas

Kriteria jika nilai dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  maka instrumen dikatakan reliabilitas, dan apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  maka instrumen dikatakan tidak reliabilitas, dapat dilihat di uji SPSS 22.

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Reliabilitas Bagi Hasil**

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	7

(Sumber : Data Primer Yang Diolah Pada Spss 22,2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 Diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* pada variabel bagi hasil sebesar maka instrumen dikatakan reliabilitas.

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
,672	7

(Sumber : Data Primer Yang Diolah Pada Spss 22,2020)

Berdasarkan Tabel 4.4 Diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar maka instrumen dikatakan reliabilitas.

### 3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dan membuat kesimpulan secara generalisasi. Uji statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *min*, *max*, *mean* dan standar deviasi yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyalitas Nasabah	51	20	32	26,59	3,151
Bagi Hasil	51	17	35	26,82	3,989
Kualitas Pelayanan	51	19	33	26,27	2,940
Valid N (listwise)	51				

(Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22,2020)

Berdasarkan Tabel 4.5 statistik deskriptif diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini:

Loyalitas nasabah memiliki nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 32. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 26,59 dan standar deviasi variabel sebesar 3,151.

Bagi hasil memiliki nilai minimum sebesar 17 dan nilai maksimum sebesar 35. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 26.82 dan standar deviasi variable 3,989.



Kualitas pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 19 dan nilai maksimum sebesar 33. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 26,67 dan standar deviasi 2,940.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji antara variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan yang linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas. Sedangkan jika nilai VIF  $> 10$  maka artinya terjadi multikolinieritas antara variabel. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinieritas.**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constan)	9,365	2,707			3,460	,000	
X1	,543	,101	-,687	5,399	,001	,556	1,797
X2	,101	,136	-,095	,744	,460	,556	1,797

Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

Hasil uji dari tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF dari bagi hasil sebesar 1,797, kualitas pelayanan sebesar 1,797, artinya masih

kurang dari 10. Dari hasil nilai VIF maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji keadaan terhadap semua gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi yang diketahui tidak memiliki varians yang sama. Metode yang digunakan untuk menguji heterokedastisitas adalah dengan menggunakan metode glejser. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika nilai signifikan lebih besar dari  $> 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari  $< 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heterokedastisitas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Metode Glejser**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,726	1,536		3,077	,003
Bagi Hasil	-,042	,057	-,136	-,733	,467
Kualitas Pelayanan	-,074	,077	-,178	-,960	,342

a. Dependent Variable: RES2

Hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai signifikan berada lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah anggota observasi yang disusun menurut runtut waktu memiliki hubungan atau tidak. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut jadi tidak baik atau tidak layak dipakai untuk diprediksi. Metode yang digunakan untuk menguji autikorelasi adalah melalui tabel *Durbin-Watson* yang dapat dilakukan melalui program SPSS, adapun bentuk secara umum adalah:

- 1) Jika  $DU < DW < 4-DU$  maka tidak terjadi autokorelasi.
- 2) Jika  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$ , maka terjadi autokorelasi
- 3) Jika  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$  maka tidak ada keputusan yang pasti.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,753 <sup>a</sup>	,568	,550	2,115	1,894

a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan.

uji autokorelasi pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 1,894, jika dilihat dari tabel DW dengan tingkat 10% dan n sebanyak 51, dan jumlah variabel independen (k) sebanyak 2, maka nilai  $DL = 1,4684$  dan  $DU = 1,6309$ . Jadi dapat dihitung nilai  $4-DU = 2,3691$  dan  $4-DL = 2,5316$ . Dari output dapat diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,894 terletak pada daerah  $DU < DW < 4-DU$  ( $1,6754 > 1,894 <$

2,3246, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

d. Uji Hipotesis

1) Uji t (t-hitung) atau Uji Secara Parsial

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara parsial bagi hasil, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Dengan kriteria pengujiannya:

- a) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,365	2,707		3,460	,001
Bagi Hasil	,543	,101	-,687	5,399	,000
Kualitas Pelayanan	,101	,136	-,095	,744	,460

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah  
Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel diatas ini adalah sebagai berikut:

(1) Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian regresi menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  untuk variabel independen bagi hasil adalah sebesar 5,399 dan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (51-2-1) = 48$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,677. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (5,399 > 1,677)$ . Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya Bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

(2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian regresi menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  untuk variabel independen kualitas pelayanan adalah sebesar 0,744 dan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (51-2-1) = 48$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,677. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel} = (0,744 < 1,677)$ . Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2) Uji F (Uji F-hitung) atau Uji Secara Simultan

Ujikoefisien secara simultan atau bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah bagi hasil, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan atau tidak terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Hasil Uji F (uji

koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama) dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Simultan (Uji f)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	281,726	2	140,863	31,503	,000 <sup>b</sup>
Residual	214,627	48	4,471		
Total	496,353	50			

Sumber: Hasil pengolahan Output Spss 22

Dari hasil uji simultan pada table 4.11 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,503 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada table statistic dengan derajat kebebasan  $df = n - k - 1$  atau  $51 - 2 - 1 = 48$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variable independen), sehingga diperoleh  $F_{tabel} = 3,190$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel} = 31,750 > 3,190$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa bagi hasil, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

kriteria pengujianya:

a)  $H_0$  ditolak : jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

b)  $H_0$  diterima : jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

e. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut hasil uji regresi linier berganda:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.365	2,702		3,460	,001
Bagi Hasil	,543	,101	-,687	5,399	,000
Kualitas Pelayanan	,101	,136	-,095	744,	,460

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah  
Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

Hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.12 dimana *coefficients* dapat dilihat dari hasil uji regresi linier berganda, maka persamaan dalam penelitian ini adalah:

$$LN = a + b_1BH + b_2KP + e$$

$$LN = 9,365 + 0,543BH + 0,101 KP + 2,702$$

Dimana:

LN = Loyalitas Nasabah (Y)

BH = Bagi Hasil (X1)

KP = Kualitas Pelayanan (X2)

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 9,365, artinya jika bagi hasil, kualitas pelayanan nilainya 0 maka loyalitas nasabah adalah sebesar 9,365.
- b. Nilai koefisien regresi variabel bagi hasil ( $b_1$ ) adalah sebesar 0,543 artinya bahwa setiap peningkatan bagi hasil sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,543.1.

- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $b_2$ ) adalah sebesar 0,101 artinya bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 persen, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,101.
- f. Uji Koefisien Determinasi  $R^2$

Uji koefisien digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Jika nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan X sama sekali. Sementara jika  $R^2 = 1$ , artinya variasi dari variabel Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Nilai  $R^2$  dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**   
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,568	,550	2,115

Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

Berdasarkan tabel IV. dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi  $R^2$  bahwa nilai *R Square* adalah 0,568 atau sama dengan 56,8%, artinya bahwa bagi hasil, kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen atau loyalitas nasabah sebesar 56,8%. Sedangkan sisanya 43,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini atau masih ada faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.



### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan di atas, untuk pengaruh variabel independen (bagi hasil, kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2016-2018 baik secara parsial maupun simultan adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian regresi menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  untuk variabel independen bagi hasil adalah sebesar 5,399 dan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (51-2-1) = 48$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,677. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (5,399 > 1,677)$ . Sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian musa menyatakan bahwa bagi hasil memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dimana teori yang mendasar yaitu ketika bagi hasil mengalami kenaikan maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan. Kemudian hasil penelitian ini menggambarkan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian regresi menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  untuk variabel independen kualitas pelayanan adalah sebesar 0,744 dan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (51-2-1) = 48$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,677. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel} =$

(0,744 < 1,677). Sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Nelly Novia.,dkk, menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dimana teori yang mendasar yaitu ketika kualitas pelayanan baik maka loyalitas nasabah tidak sepenuhnya mengalami peningkatan. Kemudian hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini disusun dengan sedemikian agar penelitian dan penulisan memperoleh hasil yang sebaik mungkin, sebab dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu : Dalam penyebaran kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab semua pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh. Dan keterbatasan kemampuan peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kota Padangsidempuan”. Maka kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (5,399 > 1,677)$ .
2. Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel} = (0,744 < 1,677)$ .
3. Terdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja keuangan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 31,750 > 3,190$

## B. Saran

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

1. Dari Hasil penelitian bahwa secara Parsial Terdapat pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (5,399 > 1,677)$  dan Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel} = (0,744 < 1,677)$ . Maka Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan harus lebih memperhatikan aspek Bagi Hasil Pada Tabungan iB Prima Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.
2. Dari Hasil penelitian bahwa secara Terdapat pengaruh bagi hasil, kualitas pelayanan secara simultan terhadap kinerja keuangan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang kota padangsidempuan. Dengan memiliki nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 31,750 > 3,190$ . Maka Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan harus lebih memperhatikan aspek Bagi Hasil, dan Kualita Pelayanan Pada Tabungan iB Prima untuk meningkatkan loyalitas nasabah dalam menabung di tabungan iB Prima Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan.

3. Peneliti selanjutnya agar memperbanyak variabel bebas dan memperbanyak sampel penelitian agar hasil yang didapatkan lebih maksimal dan lebih akurat. Kemudian menambahkan variabel yang mendukung judul anda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Mal, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media), 2010.
- Ade Jaya Sutisna, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumi Putra Syariah Cabang Serang, *Jurnal Ilmiah Revenue*, Vol. 2 No. 2.
- Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Ahmad Riantoro, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Sukaharjo, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.
- Andri Soemitra, *Bank & lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Prenada Media Group, 2009.
- Antonio MS, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta:Gema Insani, 2001.
- Bank Muamalat Indonesia, *Profil Bank Muamalat*, diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> pada tanggal 25 Juli 2019 pukul 09.00.
- Budi Asnoto SP, Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Padangsidempuan, Selasa 12 Oktober 2019.
- Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2013.
- Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Gina Nadya Suary, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan di Perbankan Syariah Yogyakarta (Study Kasus pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).
- IBI, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011.
- J.O.I Ihsauw Jhon, *Kontruksi Teori Komponen dan Proses PT*. Raja Grafindo, 2017.
- <https://www.bankmuamalat.co.id> terakhir di akses pada tanggal 23 November 2019 jam 21: 32 wib
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Lexy J. Moleong, *Metode Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- M. Rinto Al-Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012.
- Muhammad Isa, dkk., Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 2 No 2, 2019.
- Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah dan Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Mukaddam ,Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi BPRS Bangun Drajat Yogyakarta, Skripsi, Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: GrahaIlmu, 2013.
- Nofinawati, “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *JURIS*, Volume 14, Nomor 1, 2015.
- Nur Aswani dan Masyhuri, *Metode Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Ed. Ke-12*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rizky Fahlevi Zulkarnaen, wawancara dengan *Brach Sales Suport*, 25 Maret 2019.

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2006.

Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.

Sukardi, *Metodologi Penefaktorlitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Wawancara dengan kak Leli, Marketing PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, Selasa, 11 Agustus 2020. Pukul 15.00.

Warkum sumitro, *Asas- Asas Perbankan Islam dan Lembaga–Lembaga Terkait*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: PT. PustakaBaru, 2015.

Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta : PT. Sardo sarana Media, 2009.

Yayuk KolifatulImah, Pengaruh Tingkat Bagi Hasil, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT PahlawanTulungAgung, Skripsi IAIN TulungAgung.

Sumber dari jurnal

Khairi dkk, “Pengaruh Pendapatan Bagi Hasil dan Pemberian Bonus terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta, Dalam Jurnal *International Journal Ihya’* ‘Ulum Al-Din, Volume 20, No. 1, 2018.

Ervin Kurmala Azis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah “Tabungan BSM”, Dalam Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 02, No. 02, 2017.

Nurul Khotimah, “Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Gresik), Dalam Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen, Volume 05, No. 01, April 2018.

Ade Jaya Sutisna, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor AJB Bumi Putra Syariah Cabang Serang, Jurnal Ilmiah Revenue, Vol. 2 No. 2.



Iskandar, “pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening (studi empiris nasabah pd. bank perkreditan rakyat bkk boyolali kota)”, Vol.20 No.23.

Iskandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pada. Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota)”, Vol.20 No.23.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. Identitas pribadi**

1. Nama Lengkap : Virsefta Diaztama
2. Nama Panggilan : Diaz
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 11 September 1997
4. Agama : Islam
5. Jenis kelamin : Laki-Laki
6. Anak Ke : 1 ( satu ) dari 4 ( empat ) bersaudara
7. Alamat : Perumahan Grand Mutiara Blok I, Desa Pal IV Pijorkoling,  
Kecamatan Sidimpunan Tenggara Kota Padangsidimpunan  
Provinsi Sumatera Utara
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. No. Telpon/ WA : 085361976481

### **B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SDN No. 115490 Purworejo, Aek Kuo ( 2003-2009 )
2. MTS MIFTAHUSSALAM MEDAN ( 2009-2012 )
3. MAN Aek Natas ( 2012-2015 )
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2015-2021)

### **C. IDENTITAS ORANG TUA**

1. Nama Ayah : Budi Asnoto SP.
2. Nama Ibu : Suwarti Ningsih Amd
3. Pekerjaan : Pegawai swasta

### **D. MOTTOP HIDUP**

“ Mau Tau Bisa ”

## DAFTAR LAMPIRAN

### Hasil Uji Validitas Bagi Hasil

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
BG 1	0,550	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 51$ Nilai signifikan 0,1 sehingga $r_{tabel} = 0,2284$	Valid
BG 2	0,808		Valid
BG 3	0,528		Valid
BG 4	0,764		Valid
BG 5	0,613		Valid
BG 6	0,444		Valid
BG 7	0,771		Valid

### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
BG 1	0,551	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n = 51$ Nilai signifikan 0,1 sehingga $r_{tabel} = 0,2284$	Valid
BG 2	0,429		Valid
BG 3	0,609		Valid
BG 4	0,601		Valid
BG 5	0,492		Valid
BG 6	0,304		Valid
BG 7	0,512		Valid

### Hasil Uji Reliabilitas Bagi Hasil

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	7

### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,672	8

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyalitas Nasabah	51	20	32	26,59	3,151
Bagi Hasil	51	17	35	26,82	3,989
Kualitas Pelayanan	51	19	33	26,67	2,940
Valid N (listwise)	51				

### Hasil Uji Multikolinieritas.

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constan)	9,365		2,707		3,460	,000	
X1	,543		,101	-,687	5,399	,001	,556
X2	,101		,136	-,095	,744	,460	,556

### Hasil Uji Gletsjer

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,726	1,536		3,077	,003
Bagi Hasil	-,042	,057	-,136	-,733	,467
Kualitas Pelayanan	-,074	,077	-,178	-,960	,342

### Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,753 <sup>a</sup>	,568	,550	2,115	1,894

a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan.

### Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,365	2,707		3,460	,001
Bagi Hasil	,543	,101	-,687	5,399	,000
Kualitas Pelayanan	,101	,136	-,095	,744	,460

### Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	281,726	2	140,863	31,503	,000 <sup>b</sup>
Residual	214,627	48	4,471		
Total	496,353	50			

Sumber: Hasil pengolahan Output Spss 22

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.365	2,702		3,460	,001
Bagi Hasil	,543	,101	-,687	5,399	,000
Kualitas Pelayanan	,101	,136	-,095	744,	,460

### Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,568	,550	2,115

## DAFTAR LAMPIRAN

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Keuangan	36	,001	,206	,08483	,066626
<i>Intelektual Capital</i>	36	7,407	13,032	9,55308	1,029036
Pembiayaan Ijarah	36	186090,000	256369,000	213180,75000	18109,190700
Pembiayaan Bagi Hasil	36	16543871,000	23392574,000	20477962,50000	1783725,217602
Pembiayaan Jual Beli	36	21625358,000	27592186,000	24470830,83333	1751504,956761
Valid N (listwise)	36				

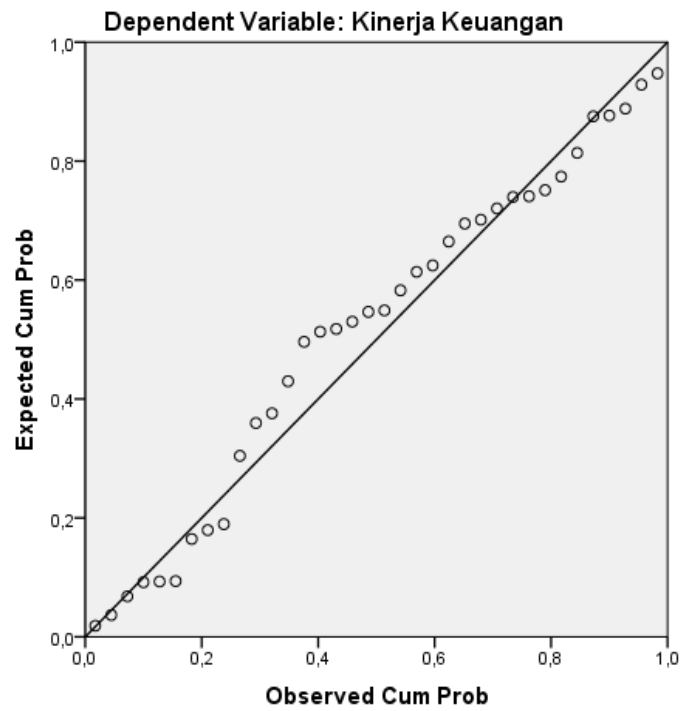
Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

### Hasil Uji Normalitas

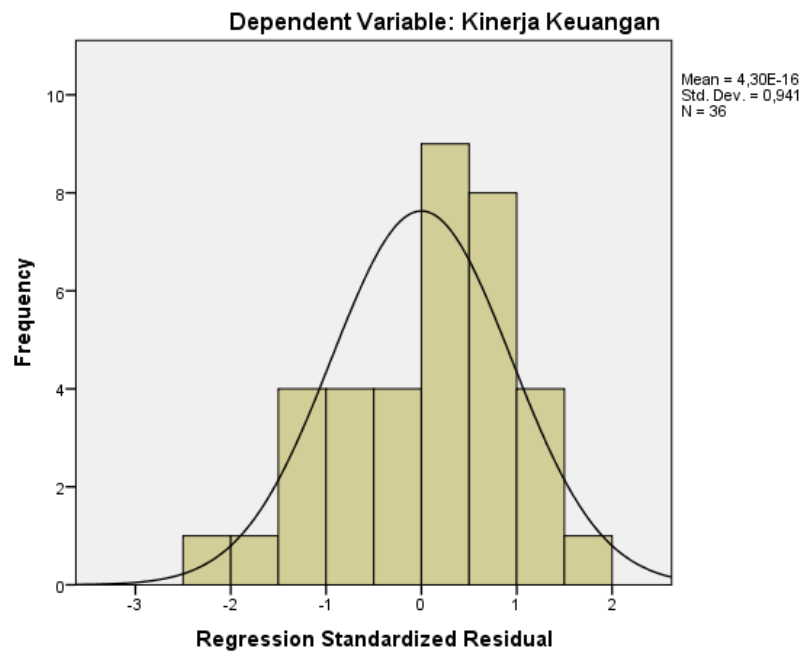
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,02951204
Most Extreme Differences	Absolute	,135
	Positive	,086
	Negative	-,135
Test Statistic		,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>,097<sup>c</sup></b>

# Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



**Hasil Uji Multikolinieritas.**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constan)	1,038		,138		7,551	,000	
PJB	-1,693E-8		,000	-,445	-3,484	,001	,388
PBH	-2,699E-8		,000	-,723	-4,995	,000	,302
IC	,012		,006	,180	1,848	,074	,666
PI	-4,604E-7		,000	-,125	-,751	,458	,228

Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
*Metode Claizer*  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,897 <sup>a</sup>	,804	,778	,031358	9,79

1 (Const  
Pemb  
Pemb  
Hasil  
Intelektual Capital  
Pembiayaan Ijarah

a. Predictors: (Constant), Pembiayaan Ijarah, *Intelektual Capital*, Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil

b. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
Intelektual Capital	,004	,003	,213	1,056	,299
Pembiayaan Ijarah	4,605E-7	,000	,478	1,390	,174

b. Dependent Variable: RES2

**Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,038	,138		7,551	,000
	Pembiayaan Jual Beli	-1,693E-8	,000	-,445	-3,484	,001
	Pembiayaan Bagi Hasil	-2,699E-8	,000	-,723	-4,995	,000
	Intelektual Capital	,012	,006	,180	1,848	,074



Pembiayaan Ijarah	-4,604E-7	,000	-,125	-,751	,458
-------------------	-----------	------	-------	-------	------

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

### Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji f)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,125	4	,031	31,750	,000 <sup>b</sup>
	Residual	,030	31	,001		
	Total	,155	35			

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

b. Predictors: (Constant), Pembiayaan Ijarah, Intelektual Capital, Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil

DATA MENTAH KUISIONER VARIABEL X 1  
BAGI HASIL

Responder	Butir Pertanyaan Bagi Hasil							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	5	5	4	2	5	31
2	5	4	4	3	4	3	4	27
3	4	5	5	5	5	4	5	33
4	3	4	3	4	3	2	4	23
5	3	5	4	5	4	3	5	29
6	5	3	4	5	4	3	3	27
7	3	4	5	4	3	3	5	27
8	5	4	5	4	3	2	4	27
9	5	4	5	3	3	4	4	28
10	5	4	5	4	5	4	4	31
11	5	4	5	4	3	2	5	28
12	5	5	4	5	4	4	5	32
13	5	5	4	4	4	5	5	32
14	5	4	4	4	5	3	4	29
15	5	5	4	5	5	3	5	32
16	4	4	4	4	4	2	4	26
17	3	3	4	3	3	5	5	26
18	3	4	3	4	3	3	4	24
19	3	5	3	5	3	4	5	28
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	5	3	4	3	5	3	3	26
22	5	4	3	4	5	2	4	27
23	5	4	3	4	3	2	4	25
24	3	5	4	5	3	3	5	28
25	5	4	3	4	5	5	4	30
26	4	4	3	4	5	4	4	28
27	3	4	5	4	5	5	4	30
28	3	4	4	4	5	2	4	26
29	3	4	2	4	4	2	4	23
30	3	3	5	3	2	5	3	24
31	3	2	3	2	3	2	2	17
32	3	4	3	4	4	5	4	27
33	3	4	2	4	3	4	4	24
34	3	4	4	4	3	3	4	25
35	4	3	4	3	3	3	3	23
36	4	4	5	4	3	5	4	29
37	3	3	5	3	2	3	3	22

38	5	4	3	4	4	2	4	26
39	4	5	5	5	5	2	5	31
40	4	3	4	3	4	4	3	25
41	3	2	2	2	3	3	2	17
42	4	4	3	4	5	4	4	28
43	4	5	4	5	4	4	5	31
44	3	3	4	3	4	2	3	22
45	4	3	5	3	5	3	3	26
46	3	3	2	3	2	2	3	18
47	2	4	4	4	4	3	4	25
48	4	5	3	5	3	3	5	28
49	5	4	3	4	3	2	4	25
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	3	2	4	3	2	4	4	22

DATA MENTAH KUISIONER VARIABEL X 2  
KUALITAS PELAYANAN

Responder	Butir Pertanyaan Bagi Hasil							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	4	5	5	4	3	3	29
2	5	4	5	4	2	3	4	27
3	4	5	5	5	5	4	5	33
4	3	4	4	3	4	3	4	25
5	3	3	3	4	4	2	3	22
6	5	5	4	4	5	2	3	28
7	3	4	4	5	4	3	4	27
8	5	4	4	5	5	3	3	29
9	5	4	4	5	4	2	3	27
10	5	3	4	5	5	2	5	29
11	5	4	5	5	4	4	4	31
12	5	4	4	4	5	3	4	29
13	5	5	5	4	2	4	4	29
14	5	4	5	4	4	4	5	31
15	5	5	4	4	5	3	4	30
16	4	4	4	4	3	2	4	25
17	3	4	4	4	4	2	4	25
18	3	4	4	3	4	4	4	26
19	3	5	3	3	5	4	4	27
20	5	5	5	5	4	3	4	31
21	5	4	3	4	2	2	5	25
22	5	3	4	3	5	3	4	27
23	5	5	2	3	2	3	3	23
24	3	5	3	4	4	4	3	26
25	5	3	4	3	5	2	4	26
26	4	5	4	3	4	3	3	26
27	3	4	3	5	3	3	5	26
28	3	5	4	4	4	2	4	26
29	3	4	3	2	2	5	4	23
30	3	4	3	5	3	5	2	25
31	3	2	4	3	4	3	2	21
32	3	4	3	3	2	3	4	22
33	3	4	2	2	3	4	3	21
34	3	4	3	4	4	5	2	25
35	4	3	4	4	4	3	2	24
36	4	3	4	5	2	3	4	25
37	3	4	4	5	4	4	3	27

38	5	4	2	3	5	2	4	25
39	4	4	3	5	4	3	4	27
40	4	4	4	4	5	3	5	29
41	3	4	3	2	5	4	3	24
42	4	4	3	3	2	5	4	25
43	4	5	3	4	3	2	5	26
44	3	5	5	4	4	4	3	28
45	4	4	4	5	3	2	3	25
46	4	4	3	2	4	3	3	23
47	4	4	2	4	5	4	4	27
48	3	4	4	3	4	3	5	26
49	4	5	4	3	2	3	4	25
50	5	4	5	5	5	4	5	33
51	3	2	4	3	2	3	2	19

DATA MENTAH KUISIONER VARIABEL Y  
LOYALITAS

Responder	Butir Pertanyaan Bagi Hasil							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	5	5	4	5	4	2	5	30
2	5	4	4	4	3	4	5	29
3	5	5	5	5	5	3	4	32
4	4	4	3	4	2	4	3	24
5	5	4	4	5	2	5	3	28
6	3	3	4	3	3	4	5	25
7	5	4	3	4	3	5	3	27
8	4	3	3	4	2	4	5	25
9	4	3	3	4	5	2	5	26
10	5	4	5	4	3	4	5	30
11	4	5	3	4	4	2	5	27
12	4	5	4	5	4	2	5	29
13	4	4	4	5	3	5	5	30
14	5	5	5	4	4	3	5	31
15	4	4	5	5	4	2	5	29
16	4	4	4	4	5	2	4	27
17	3	3	3	3	4	3	3	22
18	4	4	3	4	5	2	3	25
19	5	3	3	5	2	4	3	25
20	4	5	5	5	3	4	5	31
21	4	4	5	3	2	5	5	28
22	4	4	5	4	4	5	5	31
23	3	4	3	4	4	4	5	27
24	5	4	3	5	2	5	3	27
25	4	4	5	4	3	2	5	27
26	3	4	5	4	4	2	4	26
27	4	4	5	4	2	3	3	25
28	5	4	5	4	5	4	3	30
29	5	5	4	4	5	2	3	28
30	5	4	2	3	4	3	3	24
31	4	3	3	2	5	2	3	22
32	4	3	4	4	4	3	3	25
33	5	3	3	4	5	4	3	27
34	4	3	3	4	3	2	3	22
35	4	2	3	3	4	2	4	22
36	4	4	3	4	4	3	4	26
37	3	4	2	3	3	2	3	20

38	4	3	4	4	5	4	5	29
39	4	4	5	5	4	2	4	28
40	4	4	4	3	4	3	4	26
41	3	2	3	2	5	2	3	20
42	4	5	5	4	4	3	4	29
43	4	3	4	5	5	4	4	29
44	5	5	4	3	2	3	3	25
45	4	4	5	3	3	5	4	28
46	4	3	2	3	3	4	3	22
47	4	2	4	4	5	2	2	23
48	4	4	3	5	4	3	4	27
49	5	4	3	4	3	5	5	29
50	4	5	5	5	4	4	5	32
51	2	4	3	2	4	2	3	20

# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688	

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64896	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

# Titik Persentase Distribusi F

## Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89



**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78













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

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

nomor : 220 /In.14/G.1/PP.00.9/02/2019  
smpiran : -  
: Penunjukan Pembimbing Skripsi

19 Februari 2019

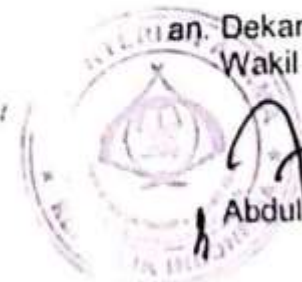

1. Bapak/Ibu;  
Abdul Nasser Hasibuan : Pembimbing I  
Rini Hayati Lubis : Pembimbing II

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

Nama : Virsefta Diaztama  
M : 1540100093  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
  
Abdul Nasser Hasibuan

Tempat :  
Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



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

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

Nomor : 451 /In.14/G.1/TL.00/03/2019  
Hal : Mohon Izin Pra Riset

13 Maret 2019

Yth; Direktur PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

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

Nama : Virsefta Diaztama  
NIM : 1540100093  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan ".

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

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



a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



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

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

Nomor  
Hal

: 516 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/02/2021  
: Mohon Izin Riset

Februari 2021

**Yth. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan**

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

Nama : Virsefta Diaztama  
NIM : 1540100093  
Semester : XII (Dua Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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



a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



: 072 /B/KC PSP-SRT/VII/2021

Padangsidimpuan, 9 Juli 2021 M  
28 Zulqad'ah 1442 H

pada Yth:  
Kepala FEBI IAIN Padangsidimpuan  
Tempat

Perihal: Keterangan izin riset

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

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan nomor  
6/In.14/G.1/G.4c/TL.00/02/2021 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Virsefta Diaztama  
NIM : 1540100093  
Semester : XII (Dua Belas)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Sehubungan dengan judul skripsi "Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan keberhasilan nasabah dan Bank.

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

Y. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
KABUPATEN PADANGSIDIMPUAN

  
PRIDA YANTI SIREGAR  
BRANCH MANAGER

kepada Yth:  
Kepala FEBI IAIN Padangsidimpuan  
Tempat

Perihal : Keterangan selesai riset

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

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan nomor 6/In.14/G.1/G.4c/TL.00/02/2021 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Virsefta Diaztama  
NIM : 1540100093  
Semester : XII (Dua Belas)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyebutkan judul skripsi "Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan" dengan ini kami sampaikan 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. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Bismillahirrahmanirrahim Warahmatullahi Wabarakatuh

Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
KABUPATEN PADANGSIDIMPUAN

  
  
RIDA YANTI SIREGAR  
BRANCH MANAGER

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rini Hayati Lubis S.P., M.P

NIP : 19870413 201903 2011

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

**“Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan”**

Yang disusun oleh

Nama : Virsefta Diaztama

Nim : 1540100093

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut :

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan, 25 Maret 2021



**Nama : Rini Hayati Lubis S.P., M.P**  
**NIP : 19870413 201903 2011**

## LEMBAR KUISIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

Di tempat

Dengan hormat

Bersama ini, saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi atau bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jawaban bapak/ibu tidak akan mempunyai dampak negatif terhadap jabatan atau pekerjaan bapak/ibu saat ini. Karena tujuan pengajuan kuisisioner ini hal yang untuk mengumpulkan data guna keberhasilan dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul **"Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidempuan"**

Demikian, kepada bapak/ibu yang telah bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan saya, saya ucapkan terimakasih.

### I. Identitas Responden

Nama :  
Usia :  
Jenis kelamin :  
Alamat :

### II. Petunjuk pengisian

- berikan checklist (✓) pada setiap jawaban anda
- setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilih jawaban, sebagai berikut:
  - SS = Sangat Setuju
  - S = Setuju
  - KS = Kurang Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - STS = Sangat Tidak Setuju