



**PENGARUH STANDAR LAYANAN FRONTLINER DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA KCP PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**PURNAMA SRI DEWI  
NIM. 15 401 00126**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**



**PENGARUH STANDAR LAYANAN FRONTLINER  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA KCP PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**PURNAMA SRI DEWI  
NIM. 15 401 00126**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M**  
NIP. 19790720 20201 1 005

**PEMBIMBING II**

**Windari, S.E., M.A**  
NIP. 19840512 201403 2 002

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

**2022**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. PURNAMA SRI DEWI  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 15 Maret 2022  
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. PURNAMA SRI DEWI yang berjudul "Pengaruh Standar layanan Frontliner dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi 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.

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM**  
NIP. 19790720 20201 1 015

**PEMBIMBING II**



**Windari, S.E., M.A**  
NIP. 19830510 201503 2 003

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : **PURNAMA SRI DEWI**

NIM : 15 401 00126

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan terhadap Loyalitas pada PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan**

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

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

Padangsidempuan, 15 Maret 2022

Saya yang Menyatakan,



**PURNAMA SRI DEWI**



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

---

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

Nama : **PURNAMA SRI DEWI**  
NIM : 15 401 00126  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan .”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : 5 Maret 2022

Yang menyatakan,



**PURNAMA SRI DEWI**



**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** : PURNAMA SRI DEWI  
**NIM** : 15 401 00126  
**FAKULTAS/ PRODI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

**Ketua**

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIP. 19860311 201503 1005

**Sekretaris**

**Sarmiana Batubara, M.A.**  
NIP. 19860327 201903 2 012

**Anggota**

**Azwar Hamid, M.A.**  
NIP. 19860311 201503 1005

**Sarmiana Batubara, M.A.**  
NIP. 19860327 201903 2 012

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M**  
NIP. 19790720 20201 1 005

**Muhammad Isa, ST., M.M**  
NIP. 19800605 201101 1 003

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa, 12 April 2022  
**Pukul** : 08.30– 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus / 73,25 (B-)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,30  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**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

---

## **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STANDAR LAYANAN FRONTLINER  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA KCP PANYABUNGAN**

**NAMA : PURNAMA SRI DEWI**  
**NIM : 15 401 00126**

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

Padangsidimpuan, 26 April 2022

Dekan



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

## ABSTRAK

**Nama : Purnama Sri Dewi**  
**Nim : 15 401 00126**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Standar Layanan *Frontliner* Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan**

Penelitian ini dilatar belakangi dengan kurang maksimalnya standar layanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, kurang maksimalnya tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, masih kurang tingkat kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah serta kurangnya nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengenai loyalitas nasabah, standar layanan *frontliner*, dan kepuasan nasabah. Kemudian hubungan antara standar layanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah serta hubungan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan jumlah sampel 52 orang. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji hipotesis, analisis regresi linier berganda, dan koefisien determinasi .

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa standar layanan *frontliner* memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (2,184 > 1,676)$ , artinya terdapat pengaruh standar layanan *frontliner* terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Kepuasan nasabah memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} = (4,201 > 1,676)$ , artinya terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Sedangkan hasil uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel} = (84,050 > 3,19)$  yang artinya bahwa secara simultan standar layanan *frontliner* dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

**Kata Kunci: Standar Layanan *Frontliner*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah**



## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah*, puji syukur kita sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian **“Pengaruh Standar Layanan Frontliner Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan”**. Shalawat dan salam kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., MA sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Budi Gautama, S.Pd., MM selaku pembimbing I dan Ibu Windari, M.A. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. Ali Hardana S.Pd., M.Si sebagai Validator Angket yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan dan bimbingan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

8. Teristimewa kepada Ayahanda Pairin Evendy dan Alm. Ibunda Yusriana Nasution serta kepada Abang Muhammad Safrin, Kakak Nurul Ummi, dan Adik Fitri Handayani sebagai saudara kandung peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti, baik dalam bentuk dukungan moril ataupun dukungan materil. Semoga Allah memberikan kesehatan dan keridoan kepada mereka. Amiin ya Rabbal'alam.
9. Untuk sahabat peneliti Iin Regiani Siregar, Putra, Kholijah Siregar, Yulita Maharani, Ahmad Afandi, Husna Hayati, Murni, Bg Lukman Hakim, Gufron Hrp, Meli Sihombing dan teman lainnya yang telah memberikan semangat serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2015, teristimewa Perbankan Syariah 3 2015 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita. Amiin ya Rabbal'alam.
11. Serta teman-teman KKL kelompok 56, Desa Sugi dan teman-teman magang di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan angkatan 2015.
12. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, yang telah membantu peneliti dalam mencari data dan memberikan pengetahuan tentang Pengaruh standar layanan frontliner dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah kcp Panyabungan. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam

menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala Kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Maret 2022  
Peneliti,

**PURNAMA SRI DEWI**  
**NIM. 1540100126**



## 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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	s (dengan titik dibawah)
ض	đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	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
	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
	fathah danya	Ai	a dan i
	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
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

## C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah 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 akhirnya *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 sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* 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 di depan 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*, mau pun *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 kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat 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 Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah .....	10
F. Tujuan Masalah .....	10
G. Manfaat Penelitian.....	11
H. Sistematika Pembahasan.....	12

### BAB II LANDASAN TEORI

1. Kerangka Teori.....	14
a. Loyalitas Nasabah.....	14
1) Pengertian loyalitas nasabah .....	14
2) Karakteristik loyalitas .....	15
3) Faktor yang mempengaruhi loyalitas.....	15
4) Mengukur loyalitas nasabah .....	17
5) Loyalitas dalam Islam .....	18
b. Standar Layanan Frontliner.....	19
1) Pengertian standar layanan <i>frontliner</i> .....	19
2) Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	26
3) Dasar-dasar pelayanan nasabah .....	27
c. Kepuasan Nasabah .....	28
1) Pengertian kepuasan nasabah .....	28
2) Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan .....	30
3) Metode mengukur kepuasan .....	31
d. Hubungan Antara Standar Layanan <i>Frontliner</i> Dengan.....	33
Loyalitas.....	33
e. Hubungan Antara Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas	
Nasabah.....	34
2. Penelitian Terdahulu.....	36
3. Kerangka Pikir .....	39
4. Hipotesis .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>1. Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>42</b>
<b>2. Jenis Penelitian</b> .....	<b>42</b>
<b>3. Populasi dan Sampel</b> .....	<b>42</b>
a. Populasi .....	42
b. Sampel .....	43
<b>4. Pengumpulan Data</b> .....	<b>44</b>
<b>5. Uji Validitas dan Reabilitas</b> .....	<b>47</b>
a. Uji Validitas .....	47
b. Uji Realibilitas .....	47
<b>6. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>47</b>
a. Analisis Deskriptif .....	48
b. Uji Normalitas .....	48
c. Uji Multikolinieritas .....	49
d. Uji Heteroskedastisitas .....	49
e. Uji Autokorelasi .....	49
f. Uji Hipotesis .....	50
g. Uji Parsial (Uji t) .....	50
f. Uji Simultan (Uji F) .....	50
g. Uji Regresi linear berganda .....	51
j. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum Perusahaan</b> .....	<b>53</b>
1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	53
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	54
3. Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.KCP Panyabungan ...	55
4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk .....	58
<b>B. Hasil Analisis Data</b> .....	<b>59</b>
<b>1. Uji Validitas</b> .....	<b>59</b>
a. Uji Validitas Variabel Standar Layanan <i>Frontliner</i> .....	59
b. Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	59
c. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	60
<b>2. Uji Reliabilitas</b> .....	<b>61</b>
a. Uji Reliabilitas Standar Layanan <i>Frontliner</i> .....	61
b. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	62
c. Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah .....	62
<b>C. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>63</b>
1. Uji Normalitas .....	64
2. Uji Multikolinieritas .....	65
3. Uji Heterokedastisitas .....	66
4. Uji Autokorelasi .....	67
5. Pengujian Hipotesis .....	68
b. Uji Parsial (Uji t) .....	68
c. Uji Statistik F (Uji F) .....	69
6. Uji Regresi Linear Berganda .....	70
7. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72

<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>73</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>75</b>
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran-Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.....	4
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Kuesioner penelitian .....	46
Tabel 3.2 Angket Variabel Independen .....	46
Tabel 3.3 Angket Variabel Dependen.....	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Layanan <i>Frontliner</i> .....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Standar Layanan <i>Frontliner</i> .....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas loyalitas .....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	67
Tabel 4.13 Keterangan Hasil Uji parsial (uji t) .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F ( Uji F).....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Data Standar Layanan Frontliner, Data Kepuasan, Data Loyalitas**

**Lampiran 2 : Daftar Riwayat Hidup**

**Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Hasil Uji Normalitas**

**Hasil Uji Normalitas**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Hasil Uji Autokorelasi**

**Hasil Uji Secara Parsial (uji t)**

**Hasil Uji Simultan (uji f)**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**

**Lampiran 4 : Tabel t**

**Lampiran 5 : Tabel f**

**Lampiran 6 : Dokumentasi**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam ekonomi modern. Tidak satu pun negara modern yang menjalankan kegiatan ekonomi tanpa melibatkan lembaga perbankan. Sehubungan dengan pembahasan perbankan syariah, perbankan syariah ini bukan merupakan hal yang baru di Indonesia.<sup>1</sup>

Hal ini ditandai dengan tingginya apresiasi terhadap kemunculan perbankan syariah. Dunia perbankan saat ini semakin maju begitu juga dengan berbagai jenis bank sudah berdiri secara nasional baik itu konvensional maupun syariah. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta jasa-jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>2</sup>

Setiap bank secara nasional memiliki berbagai standar layanan *frontliner* yang diberikan kepada nasabah baik itu mulai dari nasabah biasa sampai nasabah yang *priority* tanpa adanya diskriminasi antara satu sama lain. setiap terjadi pelayanan yang di berikan oleh bagian *frontliner* selalu berkaitan dengan seluruh transaksi yang akan dilakukan dan yang paling penting berkaitan dengan kepuasan nasabah tersebut. Setiap terjadi pelayanan yang

---

<sup>1</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), hlm. 65.

<sup>2</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relation dan Median Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012), hlm. 280.

diberikan oleh bagian *frontliner* selalu berkaitan dengan transaksi yang akan dilakukan dan yang paling penting berkaitan dengan kepuasan nasabah. Dimana kepuasan nasabah terhadap standar layanan *frontliner* Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan diambil sebagai objek penelitian ini untuk menjaga dan mempertahankan jumlah nasabah. Yaitu salah satunya adalah meningkatkan atau setidaknya mempertahankan jumlah nasabah dan dana yang ada.

Pada saat bank syariah muncul, persaingan semakin ketat baik secara nasional maupun Internasional. Karna kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar nasabah semakin besar, ini semua menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.

Kepuasan nasabah merupakan respon terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Manajemen dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui berbagai hal. Sebagai contoh, penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, dan lain-lain. Jika kinerja yang disampaikan pihak bank sesuai dengan harapan, maka nasabah akan merasa puas. Terciptanya kepuasan nasabah merupakan keuntungan bagi bank. Kepuasan nasabah pada tahap berikutnya akan menciptakan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah karena pelayanan pihak bank, menjadi salah satu

pendorong nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank dalam bentuk loyalitas.

Menurut Hery Susanto:

Loyalitas (*oliver*) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran yang mempunyai potensi yang menyebabkan pengalihan perilaku.<sup>3</sup>

Mengembangkan nasabah supaya lebih setia, berarti meningkatkan penerimaan bank. Akan tetapi bank harus mengeluarkan lebih banyak biaya untuk membentuk kesetiaan yang lebih besar, guna untuk mengembangkan hubungan pada nasabah.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah yang baru, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu, kepuasan nasabah, citra, kualitas jasa dan penanganan komplain.<sup>4</sup>

Hasil wawancara dengan Muhammad Zul: "Walaupun pelayanan bank dianggap sudah berkualitas, namun nasabah belum tentu loyal pada suatu bank. Kualitas layanan bank terkadang tidak sejalan dengan tingkat loyalitas nasabah suatu bank".<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Hery Susanto dan Khaerul Uman, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

<sup>4</sup>Evi Oktaviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya". *Jurnal Of Business and Banking*, Volume 2, No 2, November 2012, hlm. 173.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Muhammad Zul, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, Jumat, 21 Juni 2019. Pukul 14.00.

Dalam hal menghimpun dana dari masyarakat, yang merupakan salah satu sumber dana bank terbesar dalam hal ini adalah tabungan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tabungan Prima Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan
1	2016	35
2	2017	10
3	2018	36
4	2019	15
5	2020	11
	<b>Jumlah</b>	<b>107</b>

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

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan bahwa perkembangan tabungan prima, pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan selama periode tersebut mengalami perubahan yang berfluktuasi. Hal tersebut diakibatkan kurangnya tingkat kepuasan dan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank itu. Dimana terjadi penurunan jumlah nasabah drari tahun 2017-2020.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hal tersebut dikarenakan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan masih kurang maksimal dan profesional. Sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Dengan begitu akan sangat sulit mendapatkan nasabah yang loyal.<sup>6</sup>

Terjadinya perkembangan yang berfluktuasi dari perkembangan tabungan prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan pada periode 2017 bahwa terjadinya penurunan loyalitas nasabah sebanyak 25 orang. Dalam hal ini sangat perlu dilakukan kajian penelitian guna mengetahui

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Herlina, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, Rabu 21 Agustus 2019. Pukul 11.00.

sebab munculnya permasalahan tersebut. Permasalahan ini terjadi karena menurunnya kepuasan nasabah akibat kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah sehingga sulit mendapatkan nasabah yang loyal.

Dimana loyalitas nasabah terhadap standar layanan *frontliner* dan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan diambil sebagai objek penelitian ini untuk menjaga dan mempertahankan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan salah caranya adalah meningkatkan atau setidaknya mempertahankan jumlah nasabah dan dana yang ada. Standar layanan yang dilakukan agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat, serta memberikan layanan yang lebih baik dari bank lainnya.

Sedangkan kepuasan nasabah perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan antar hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Sehingga sebelum nasabah membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan di dapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh nasabah adalah persepsi nasabah terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang di beli. Jadi dapat disimpulkan kepuasan nasabah akan mendorong bangkitnya loyalitas nasabah pada suatu bank.

Merujuk pada penelitian terdahulu yaitu Adi Krismanto, ia menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci yang dijadikan pertimbangan kepuasan nasabah, selanjutnya nasabah yang merasa puas akan



melakukan pembelian ulang atau pengulangan selanjutnya nasabah tersebut akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Adapun penelitian terdahulu mengenai standar layanan dan kepuasan terhadap loyalitas yang pernah dilakukan dan sebagai penganut penelitian ini diantaranya yaitu: Evi Oktaviani dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya menyatakan bahwa:

Kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. Kualitas layanan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Surabaya. kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi kepuasan nasabah Bank Muamalat Di Surabaya.<sup>7</sup>

Menurut Hendri Wijaya dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta menyatakan bahwa:

Variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel *price* (harga), *service portofolio*, kehandalanan *tangible* (keterwujudan). Artinya jika semakin baik keempat variabel tersebut maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah yang akan membawa kepada loyalitas nasabah karena dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Evi OKtaviani, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Volume 2 No 2, November 2012.

<sup>8</sup>Hendri wijaya, Irfan Syauqi Beik, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta, *Journal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Volume 3 No 3, September 2017.

Roby Ben Saputra dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan yang di jalankan dengan kepuasan nasabah akan sangat berpengaruh kepada loyalitas. Jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperhatikan secara bersama-sama maka akan meningkatkan loyalitas nasabah. Mengingat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan dua tahap penting dalam menciptakan nasabah yang loyal.<sup>9</sup>

Ira Dwiyana dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang menyatakan bahwa:

Ada pengaruh yang berarti kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, dimana apabila kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat ditingkatkan tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang.<sup>10</sup>

Berdasarkan dengan kondisi tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian atau penelitian tentang fenomena yang terjadi, dimana fenomena itu mengenai penurunan jumlah nasabah (loyalitas nasabah). oleh karna itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH STANDAR LAYANAN FRONTLINER DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PANYABUNGAN”**

---

<sup>9</sup>Roby Ben Saputra, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume 7 No 2, Mei 2015.

<sup>10</sup>Ira Dwiyana, Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 4 No 4, Januari 2014.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang di kemukakan Peneliti, maka dapat diidentifikasi masalah pokok sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya standar layanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.
2. Kurang maksimalnya tingkat kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.
3. Masih kurang tingkat kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.
4. Kurangnya nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

## **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pembahasan ini, maka penulis membatasi masalah yang akan di teliti. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pengaruh Layanan *Frontliner* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan Pada PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan. Maka pada penelitian ini penulis membatasi pada masalah yang disebabkan oleh penurunan Nasabah pada produk Tabungan Prima.

## **D. Definisi operasional Variabel**

Variabel adalah objek penelitian atau objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Dimana dalam

penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas atau independen yaitu standar layanan *Frontliner*, Kepuasan Nasabah dan satu variabel terikat atau dependen yaitu Loyalitas nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Standar layanan <i>frontliner</i> (X <sub>1</sub> )	Standar layanan merupakan suatu alat organisasi untuk menjabarkan mutu layanan kedalam operasional sehingga semua orang yang terlibat dalam layanan akan terikat dalam satu sistem, baik nasabah atau pelanggan, atau pun manajemen organisasi layanan perusahaan dan akan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya masing-masing. <sup>11</sup> Jadi standar layanan dalam pembahasan ini adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat. Dan merupakan ukuran yang dilakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabyngan.	a. Akses yang muda b. Rasa aman. c. Produk yang bersaing	Ordinal
Kepuasan nasabah (X <sub>2</sub> )	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. <sup>12</sup> Jadi kepuasan nasabah dalam pembahasan ini adalah perasaan puas nasabah setelah melihat apa yang dia terima dan harapannya sesuai di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.	a. Kebutuhan nasabah b. Keinginan nasabah c. Harapan nasabah	Ordinal

<sup>11</sup>Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm. 114.

<sup>12</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta : Ghalisa Indonesia, 2010), hlm. 101.

Loyalitas nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai dimasa depan. <sup>13</sup> Jadi loyalitas dalam pembahasan ini adalah bentuk komitmen dari nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.	a. Transaksi ulang b. Kepuasan nasabah c. Perpindahan nasabah	Ordinal
-----------------------	---	---	---------

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh standar pelayanan *Frontliner* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ?
3. Apakah standar pelayanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ?

### F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang di rumuskan, maka tujuan pelaksanaan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh standar pelayanan *Frontliner* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan .

---

<sup>13</sup>Heri Susanto dan Kaerul Uman, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan .
3. Untuk mengetahui pengaruh standar layanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan .

### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu kesempatan bagi peneliti untuk bisa menerapkan ilmu pengetahuan yang di dapat waktu duduk di bangku kuliah dan dapat menambah wawasan keilmuan tentang perbankan syariah.
2. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan membantu perusahaan dalam menilai dan melihat sejauh mana kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.
3. Bagi mahasiswa IAIN Padangsidimpuan terutama pada jurusan perbankan syariah dan peneliti lainnya, bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan penelitian baik untuk lanjutan maupun ulangan untuk melihat sejauh mana pengaruh standar layanan *Frontliner* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.
4. Bagi pihak lain, penelitian ini bisa memberikan informasi tentang perbankan syariah dan yang diharapkan masyarakat juga bisa memahami

tentang bank syariah ini, serta pemahaman tentang transaksi yang halal, dan juga transaksi yang haram.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Bab I pendahuluan teori di latar belakang masalah yang membahas pengaruh standar layanan frontliner dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Identifikasi, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II Landasan Teori. Bab ini berisi komponen teori, di dalamnya terdiri dari beberapa bagian meliputi : kerangka teori yaitu berisikan teori atau konsep yang dapat mendukung masalah penelitian agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah yaitu tentang Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan variabel penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat bukan merupakan pandangan tetapi penelitian yang dapat menghasilkan peneliti ilmiah yang baru. Kerangka pikir, yaitu merupakan kerangka yang dikemukakan peneliti untuk menjelaskan bahwa adanya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang dikemukakan peneliti yang akan dibuktikan secara *Empiris*.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal ini terdiri dari lokasi dan waktu penelitian yang akan dilakukan, jenis penelitian yang berisi tentang penjelasan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, memuat

keseluruhan objek yang akan diteliti setelah itu memperkecil jumlah populasi yang akan diteliti dengan metode sampel untuk mempermudah peneliti. Teknik pengumpulan merupakan penjelasan mengenai data yang digunakan dan cara pengumpulan data oleh peneliti. Analisis data menjelaskan rumus statistik yang akan digunakan dalam menganalisis data yang diperoleh dari tiap-tiap variabel.

Bab IV berisikan analisa pembahasan dan hasil penelitian yang mencakup tentang Pengaruh standar layanan *Frontliner* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

Bab V menjelaskan mengenai kesimpulan dan merangkum hal-hal penting dengan singkat Jelas dan padat yang mencakup seluruh poin intinya. Kemudian dilanjutkan dengan pengisian saran-saran yang diharapkan dapat menjadi pemacu lebih baik lagi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam saran yang dicantumkan tersebut.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Loyalitas Nasabah

###### a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Dalam upaya membangun dan menjadikan pelanggan yang loyal pada perusahaan akan produk yang dimilikinya, seorang marketer harus membangun loyalitas pelanggan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahapan dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal perusahaan.<sup>14</sup>

Menurut Hery Susanto:

Loyalitas (*oliver*) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran yang mempunyai potensi yang menyebabkan pengalihan perilaku.<sup>15</sup>

Nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.<sup>16</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang.

---

<sup>14</sup>Ismail Nawawi Uha, *Pemasaran Syariah Komplasi Teori Dan Pengantar Praktik Dalam Bisnis Klasik Dan Kontemporer*, (Sidoarjo: Dwi Putra Pustaka Jaya, 2014), hlm. 117.

<sup>15</sup>Hery Susanto dan Khaerul Uman, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

<sup>16</sup>Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hln. 130.

## **b. Karakteristik Loyalitas Nasabah**

Beberapa karakteristik umum yang menunjukkan kecenderungan konsumen loyal yaitu:

1. Nasabah yang loyal terhadap produk bank akan cenderung lebih percaya diri terhadap pilihannya.
2. Nasabah yang loyal lebih memungkinkan merasakan tingkat resiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
3. Nasabah yang loyal disebabkan oleh kualitas produk yang memuaskan.

Sedangkan karakteristik yang di kemukakan oleh GRIFFIN adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*).
2. Membeli di luar lini produk/jasa (*purchase across product and service lines*).
3. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (*refers other*).
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).

## **c. Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah**

1. *Satisfaction* (Kepuasan)

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan

## 2. *Emotional bonding* (Ikatan Emosi)

Dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika konsumen merasakan ikatan yang kuat dengan konsumen lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

## 3. *Trust* (Kepercayaan)

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

## 4. *Choice reduction and habit* (Kemudahan)

Jika konsumen merasa nyaman dengan sebuah merek ketika melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas konsumen seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

## 5. *History with company* (Pengalaman dengan Perusahaan)

Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika kita mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka kita akan mengulangi perilaku kita pada perusahaan tersebut.

Sedangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas menurut Adi Krismanto adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Kualitas pelayanan
2. Penanganan komplain.
3. Citra.
4. Kepuasan.

#### **d. Mengukur Loyalitas Nasabah**

Loyalitas dapat di ukur dengan pendekatan komprehensif yang mempertimbangkan empat dimensi penting yaitu:

##### *a. Satisfaction* (Kepuasan Nasabah)

Pada dasarnya kepuasan nasabah terhadap produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Nasabah yang puas akan memberikan referensi yang baik dan akan membeli produk yang sama. Kepuasan nasabah dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut Qardhawi ada beberapa tingkatan kepuasan yaitu:

1. Sifat jujur.
2. Sifat amanah.
3. Sifat benar.

---

<sup>17</sup>Krismanto Adi, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas*, (Universitas Diponegoro Semarang, 2009), hlm. 25.

*b. Retention (Transaksi Ulang)*

Nasabah yang melakukan transaksi berulang-ulang adalah orang-orang yang telah membeli dari dua kali atau lebih.

*c. Customer Migration (Perpindahan Nasabah)*

Pada fase ini sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui indikasi perpindahan seorang nasabah sehingga pihak bank bisa menyiapkan perlakuan khusus untuk mencegah migrasi. Islam memposisikan nasabah sebagai bagian dari aktivitas ekonomi yang bertujuan untuk mengumpulkan pahala dalam setiap kegiatannya.

**e. Loyalitas dalam Islam**

Menunjukkan loyalitas kepada orang lain bisa dilakukan dengan mengakui segala macam-macam kontribusi yang mereka berikan, menjaga kehormatan orang lain dan membicarakan perilaku orang lain dengan semestinya. Ada salah satu cara untuk menunjukkan loyalitas dalam bisnis, yaitu menyambung hubungan baik dengan partner bisnis.

Hal ini bisa disimak dalam ajaran Rasulullah SAW tentang menyambung silaturahmi kepada orang lain. Selanjutnya loyalitas dari bawahan ke atasan juga diuntut dalam Islam. Dengan cara menunjukkan kinerja dengan cara terbaik, talenta yang terbaik dari bawahan ke atasan yang bisa membawa *benefit* (keuntungan) bagi perusahaan. Dalam Islam,

kompensasi dari pekerjaan terbaik yang dilakukan bawahan kepada atasan akan digantikan oleh dua pahala dari Allah.<sup>18</sup>

## 2. Standar Layanan *Frontliner*

Pelayan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat diartikan dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat. Dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>19</sup>

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan yang di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dimana standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut MENPAN No. 63 Tahun 2004, standar layanan terdiri dari:

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian.
- 3) Biaya pelayanan dan produk pelayanan.
- 4) Sarana dan prasarana.
- 5) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

---

<sup>18</sup>Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.182-185.

<sup>19</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsi, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen dan Standar Pelayanan Minimal* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 23-24.

Layanan adalah aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah. Perusahaan-perusahaan terkemuka selalu memiliki standar layanan sebagai kunci sukses bersaing. Standar layanan dibuat atas dasar masukan dari pelanggan atau nasabah internal (karyawan) dan pelanggan atau nasabah eksternal (konsumen). Standar layanan harus relevan terhadap pelanggan, dapat diukur secara pasti, dapat diawasi oleh organisasi dan memberikan fokus kepada apa yang dianggap penting untuk pelanggan atau nasabah.<sup>20</sup>

Zeithalm mengemukakan sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan, antara lain:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik, dan penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (keandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen atau nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Courtesy*, kesopansantunan dan kemauan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen pada perusahaan.

---

<sup>20</sup>Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen konsep dan Praktis*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 114.

- 5) *Empathy*, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen.
- 6) *Competence*, memiliki keterampilan yang di butuhkan pelanggan atau nasabah.
- 7) *Credibility*, kejujuran penyedia jasa.
- 8) *Security*, aman dari bahaya, resiko dan keraguan.
- 9) *Comunication*, memberikan informasi dan data yang dipahami pelanggan dan mendengarkan pelanggan dan nasabah.
- 10) Acces, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- 11) Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak karena di dasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi kinerja bank fleksibilitas terhadap perubahan permintaan pasar.<sup>21</sup>

a. *Frontliner*

*Frontliner* merupakan orang yang langsung berhadapan dan berhubungan dengan pelanggan atau konsumen yang menjadi sebuah kategori dan bukan merupakan jabatan. Tugas dari bagian *Frontliner* untuk memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan yang merupakan tugas utama dari pekerjaan jenis ini. Hal tersebut dijelaskan dalam al-Quran Surah An-Nisaa' ayat 58, sebagai berikut:

---

<sup>21</sup>*Ibid*, hlm. 115-117.



﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا  
 حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا  
 يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.<sup>22</sup>

Tafsir dari ayat ini menjelaskan *Seorang frontliner* harus berpenampilan menarik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja. Seorang *frontliner* juga harus memiliki beberapa prilaku seperti memiliki senyum yang tulus, wajah hangat penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebutkan nama dari pelanggan, memiliki bahasa tubuh yang baik, mengetahui pengetahuan produk yang baik, dan berpenampilan rapih.<sup>23</sup>

Dalam lembaga keuangan atau perbankan bagian yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah atau pelanggan adalah frontliner yang terdiri dari 3 jenis pekerjaan yaitu bagian satpam (*Security*), *Teller*, dan *Customer Service*.

<sup>22</sup>Departemen Agama RI, Al Hidayah Al-qur'an Tafsir Perkara Tajwid Kode Angka, Surah An Nisaa', (Jakarta: PT. Kalim, 2010), hlm. 88.

<sup>23</sup>M. Quraish Shihab, *tafsir Al-Misbah*, (Jakarta : Lentera Hati, 2002), hlm 710.

*b. Teller*

Jasa adalah kegiatan yang di defenisikan dan tidak berwujud yang merupakan tujuan penting dari suatu transaksi guna memberikan kepuasan pada konsumen atau nasabah. Dimana teller adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasa dalam sistem kasir.<sup>24</sup>

Adapun jenis-jenis Teller, antara lain:

- a) *Corporate Teller* adalah teller yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
- b) *Individual Account Teller* adalah teller yang hanya menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
- c) *Local Currency Teller* adalah teller yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan tunai valuta sendiri (rupiah.)<sup>25</sup>
- d) *Foreign Currency Teller* adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing.
- e) *Express Teller* adalah teller yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran uang tunai dibawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.

---

<sup>24</sup>Malayu S. P, Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 152.

<sup>25</sup>*Ibid*, hlm.163-164.

- f) *Mixed Transaction Teller* adalah teller yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri maupun valuta asing, dalam semua jenis teller.
- g) *Special Teller* adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.

Sebagai *Frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, bahwa teller perlu mempunyai etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut terdiri:

- a) Penampilan dimana teller sebaiknya penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dari ciri khas bank yang bersangkutan.
- b) Kepribadian, yaitu para teller mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat kepada nasabah.
- c) Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- d) Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

Tujuan dari jabatan atau tugas dari seorang teller untuk melayani setoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar dan sesuai dengan standar layanan bank.

c. Satpam (*security*)

Satpam merupakan singkatan dari satuan pengamanan yaitu satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi atau proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya anggota satpam memiliki peranan yang penting, antara lain:

- a) Unsur pembantu pimpinan institusi atau proyek atau badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.
- b) Unsur pembantu kepolisian negara dibidang penegakan hukum dan waspada keamanan dilingkungan kerjanya.

Kegiatan seorang petugas satpam terdiri dari pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli. Jadi, tugas satpam dalam pelayanan dilakukan dengan tugas melindungi keamana nasabah.

d. *Customer Service*

*Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Customer juag harus dapat menjaga pelanggan atau nasabah lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan.

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seorang customer service harus benar-benar memahaminya sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Fungsi customer service yang harus dijalankan setiap waktu, antara lain:<sup>26</sup>

- a) Sebagai *Resepsionis*, CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan atau bank.
- b) Sebagai *Deksman*, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang di ajukan pelanggan atau calon pelanggan.
- c) Sebagai *Salesmen*, CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana kepada pelanggan atau calon pelanggan.
- d) Sebagai *Customer Relation Officer*, CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan.
- e) Sebagai Komunikator, CS berfungsi sebagai orang yang Menghubungi nasabah atau pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antar perusahaan dengan pelanggan.

#### 1) Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

---

<sup>26</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 298-299.

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia karyawan yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.
- h. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

## 2) Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Agar pelayanan yang baik diberikan oleh *Customer Service* dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang baik yakni:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal nasabah.
- d. Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
- e. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.
- f. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

## 3. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atau penggunaan barang atau pun jasa

dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Pelanggan atau nasabah merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Di dalam Al-Qur'an juga di perintahkan kepada umat islam agar bersifat lemah lembut dan sopan disaat melayani siapa saja yang termasuk kepada pelanggan atau nasabah agar nasabah merasa puas atas layanan yang di berikan kepada nasabah. Di jelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Imran ayat 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.<sup>27</sup>

Berdasarkan tafsir ayat di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan perusahaan terutama bagian *frontliner* harus bersikap lembut dan sopan dalam melayani nasabah. Begitu juga dengan sebaliknya apabila tidak memberikan layanan dengan baik maka nasabah akan menjauh satu persatu,

<sup>27</sup>Departemen Agama RI, Al Hidayah Al-Qur'an Tafsir Perkara Tajwid Kode Angka, Surah Al Imran, hlm. 72.

ketika hal tersebut terjadi orang yang memberikan layanan harus melihat kembali cara pemberian layanan kepada nasabah tersebut.

Di dalam memperoleh kepuasan, nasabah atau konsumen memiliki loyalitas nasabah yang dapat dikelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu loyalitas merek (*brand loyalty*) dan loyalitas toko (*store loyalty*).

Pelanggan yang puas biasanya akan melakukan tindakan sebagai berikut:

- a. Tetap setia lebih lama.
- b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru.
- c. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- d. Menawarkan gagasan jasa atau barang kepada perusahaan.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka akan ada dua keuntungan yang diterima bank, antara lain:

- a) Nasabah yang lama akan tetap di pertahankan atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
- b) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah yang baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah



**b. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e) Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

**c. Metode Mengukur Kepuasan**

Adapun metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>28</sup>

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *Websites*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, *Websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

---

<sup>28</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Keempat* (Yogyakarta: CV Andi, 2016), hlm. 219-220.

c) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta untuk melaporkan kepada teman-temannya berkenaan dengan kekuatan atau kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shoppers* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

d) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

#### 4. Hubungan Antara Standar Layanan *Frontliner* terhadap Loyalitas Nasabah

Pelayan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat diartikan dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat. Dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Setiap bank secara nasional memiliki berbagai standar layanan *Frontliner* yang diberikan kepada nasabah baik itu mulai dari nasabah biasa sampai nasabah yang *Priority* tanpa adanya diskriminasi antara satu sama lain. setiap terjadi pelayanan yang di berikan oleh bagian *Frontliner* selalu berkaitan dengan seluruh transaksi yang akan dilakukan dan yang paling penting berkaitan dengan kepuasan nasabah tersebut. Standar layanan dan kepuasan ini menggambarkan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas, menurut Evi Okatviani standar layanan akan mempengaruhi loyalitas nasabah karena dengan standar layanan yang baik maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank tersebut.<sup>29</sup>

Standar pelayanan yang dijalankan dengan kepuasan nasabah akan sangat berpengaruh kepada loyalitas nasabah. Jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperhatikan secara bersama-sama maka akan

---

<sup>29</sup>Evi Okatviani Satriyanti, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Volume 2 No 2, November 2012.

meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>30</sup> Menurut Achmad Tavip standar layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas tentunya akan membuat nasabah loyal terhadap bank tersebut.<sup>31</sup>

Berdasarkan teori dan bukti empiris tentang penelitian hubungan standar layanan *Frontliner* terhadap loyalitas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa standar layanan *Frontliner* berpengaruh terhadap loyalitas.

## 5. Hubungan Antara Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Dimana loyalitas nasabah terhadap standar layanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan diambil sebagai objek penelitian ini untuk menjaga dan mempertahankan jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Panyabungan salah caranya adalah meningkatkan atau setidaknya mempertahankan jumlah nasabah dan dana yang ada. Standar layanan yang dilakukan agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat, serta memberikan layanan yang lebih baik dari bank lainnya.

Sedangkan kepuasan nasabah perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan antar hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini berpengaruh dengan terciptanya loyalitas yang tinggi, menurut Roby Ben Saputra kepuasan

---

<sup>30</sup>Alvi Purwanti Alwie, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume 7 No 2, Mei 2015.

<sup>31</sup>Achmad Tavip Junaedi, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 10 No 1 Maret 2012.

nasabah menggambarkan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas apabila kepuasan yang diterima nasabah dapat dipertahankan maka akan semakin meningkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.<sup>32</sup> Sedangkan menurut Jaka Atmaja kepuasan nasabah memiliki hubungan yang positif yang kuat dengan loyalitas nasabah. Kepuasan mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap loyalitas.<sup>33</sup>

Jadi dapat disimpulkan kepuasan nasabah akan mendorong bangkitnya loyalitas nasabah pada suatu bank. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dapat di pastikan tidak efektif dan efisien sehingga tidak terpenuhinya kepuasan nasabah dan pelanggan.<sup>34</sup> Dan pelanggan yang merasa puas akan memiliki rasa yang senang dan dapat dipastikan nasabah atau pelanggan itu perlahan timbul rasa loyalitas terhadap suatu produk atau jasa.

Berdasarkan teori dan bukti empiris tentang penelitian hubungan kepuasan terhadap loyalitas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

---

<sup>32</sup>Roby Ben Saputra, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume 7 No 2 Mei 2015.

<sup>33</sup>Jaka Atmaja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BJB, *Jurnal Ecodomica*, Volume 2 No 1 April 2018.

<sup>34</sup>Satya Edward Subagyo, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Darmo Surabaya, *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Volume 3 No 2, November 2013.

## B. Penelitian Terdahulu

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

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Didik Kurniawan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2013).	Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (studi kasus Bank BDP DIY Syariah).	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah, dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
2	Skripsi yang di tulis oleh Adi Krismanto, Universitas Diponegoro, Semarang(2009).	Analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Penanganan komplain berdampak secara positif terhadap kepuasan nasabah. Perkembangan citra terhadap loyalitas nasabah berdampak positif.
3	Evi Oktaviani Satriyanti, (Jurnal Ilmiah Ekonomi, STIE Perbanas Surabaya, (2012).	Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.
4	Hendri Wijaya, (Jurnal Ilmiah Ekonomi, Institut Pertanian Bogor, (2017).	Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta.	Variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel <i>price</i> (harga), <i>service portofolio</i> , kehandalanan <i>tangible</i> (keterwujudan). Artinya jika semakin baik keempat variabel tersebut maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah yang akan membawa kepada

			loyalitas nasabah karena dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
5	Fitri Wardani Harahap, IAIN PSP, 2016. (Skripsi).	Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan IB Muamalat (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, KCP Rantauprapat).	Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat memilih tabungan IB Muamalat. Dan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat memilih tabungan di Muamalat. Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Muamalat.
6	Roby Ben Saputra, (Jurnal Manajemen Bisnis, Universitas Riau. 2015).	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak.	Kualitas pelayanan yang di jalankan dengan kepuasan nasabah akan sangat berpengaruh kepada loyalitas. Jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperhatikan secara bersama-sama maka akan meningkatkan loyalitas nasabah. Mengingat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan dua tahap penting dalam menciptakan nasabah yang loyal

Berdasarkan tabel diatas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian peneliti dengan penelitian lainnya adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian Didik Kurniawan dengan penelitian ini yaitu: perbedaannya, penelitian ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah (studi kasus Bank BDP DIY Syariah). Sedangkan



pada penelitian ini dengan judul pengaruh standar layanan *Frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Metode yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode Regresi Linear Berganda.

2. Perbedaan penelitian Adi Krismanto dengan penelitian yang sekarang adalah dari tempat penelitiannya. Dimana penelitian terdahulu meneliti pada PT. Bank Sumut Capem Panyabungan. Sedangkan peneliti yang sekarang meneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Persamaannya adalah menggunakan metode Regresi Linear Berganda.
3. Perbedaan penelitian Evi Oktaviani dengan penelitian yang sekarang adalah tempat penelitian. Dimana peneliti terdahulu meneliti di Bank Muamalat di Surabaya. Sedangkan peneliti yang sekarang meneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data.
4. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah lokasi penelitian juga. Dimana peneliti terdahulu meneliti di Jakarta. Sementara peneliti yang sekarang meneliti di Panyabungan. Persamaannya adalah sama-sama melihat pengaruh kualitas dan pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di suatu bank.
5. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah objek penelitiannya. Objek penelitian terdahulu pada PT. Bank Riau

Kepri Cabang Siak. Sementara objek peneliti yang sekarang adalah PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan. Persamaannya adalah terletak pada variabel terikatnya yaitu sama-sama loyalitas.

6. Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang adalah terletak pada variabel bebas nya. Sedangkan persamaannya adalah terletak pada variabel terikatnya yaitu sama-sama loyalitas nasabah.

### **C. Kerangka Pikir**

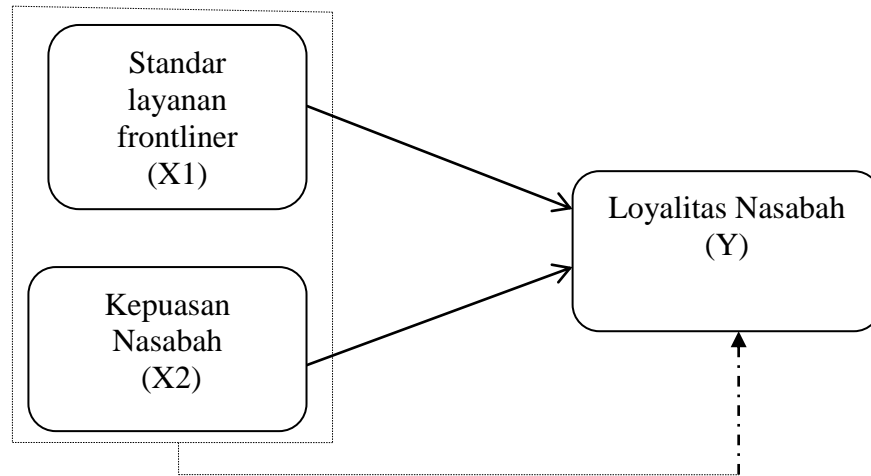
Kerangka pikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang di susun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisa secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti<sup>35</sup>.

Menurut Abdul Hamid kerangka pikir adalah sintesa dari serangkaian yang tertutang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan teori atau alternatif dan serangkaian masalah yang di tetapkan.

---

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 89.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka pikir**



Keterangan :       $\longrightarrow$  = Uji Secara Parsial  
                           $\dashrightarrow$  = Uji Secara Simultan

Dari kerangka pikir diatas, terlihat bahwa Standar layanan Frontliner memiliki pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah, begitu juga Kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah. Selanjutnya Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Loyalitas Nasabah yang dihubungkan dengan garis simultan.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, oleh karna itu rumusan masalah peneliti biasanya di rumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>36</sup> Dikatakan sementara karena, jawaban yang

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 93.

diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh standar layanan *frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan secara parsial.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan secara parsial.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh standar layanan *frontliner* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan secara simultan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu bulan Januari 2021 sampai dengan Maret 2022.

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. penelitian kuantitatif adalah adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik. Penelitian ini menggambarkan dan menjelaskan variabel independen sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

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

##### **1. Populasi**

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek yang diteliti baik berupa manusia, benda, peristiwa maupun gejala yang terjadi. Populasi ini sangat penting karena hal ini merupakan variabel yang di perlukan untuk memecahkan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah nasabah Tabungan Prima yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Dimana populasi yang

digunakan adalah jumlah nasabah tabungan prima dari tahun 2016 sampai 2020 yaitu sebanyak 107 Nasabah.<sup>37</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut<sup>38</sup>. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut dengan jumlah 107 Nasabah.

Untuk menentukan sampel-sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

$$n = \frac{107}{1 + 107(0,1^2)}$$

$$n = \frac{107}{1 + 107(0,01)}$$

$$n = \frac{107}{2,07} = 52 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat eror (batas toleransi kesalahan)

Berdasarkan rumus diatas, jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti sebanyak 52 orang. Dimana hasil sampel tersebut di dapat dengan

---

<sup>37</sup>Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan.

<sup>38</sup>M . Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 99.

menggunakan rumus slovin diatas. Yaitu dengan melihat jumlah nasabah tabungan prima dari tahun 2016 sampai 2020 yaitu sebanyak 107 nasabah.

Berdasarkan penarikan sampel yang di gunakan oleh peneliti adalah *simple sampling random*. Metode penarikan sampel secara acak sederhana merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel.<sup>39</sup> Cara melakukan random sederhana dapat melalui penarikan undian atau dengan menggunakan angka (bilangan) acak atau dapat pula secara ordinal<sup>40</sup>.

#### **D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya, atau alat bantu bagi peneliti di dalam menggunakan metode pengumpulan data. Penyusunan instrumen di dasarkan pada yaitu pada variabel, yaitu variabel standar layanan *Frontliner* dan kepuasan sebagai ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) dan variabel loyalitas nasabah sebagai variabel (Y).

Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sumber data melalui primer. Dimana sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Apabila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan studi kepustakaan, kuesioner, dan dokumentasi.

---

<sup>39</sup>Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 194.

<sup>40</sup>M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), hlm. 117-118.

**a. Studi kepustakaan**

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan, membaca dan mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan pembahasan penelitian, dapat berupa buku-buku, jurnal ataupun skripsi yang terkait dengan variabel peneliti. Dan berguna untuk mempertajam masalah dan mencari dukungan fakta, informasi atau teori dalam rangka menentukan landasan teori dan alasan bagi penelitian.

**b. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian, baik berupa data-data tertulis ataupun tabel yang memberikan informasi sesuai dengan masalah peneliti.

**c. Kuesioner/Angket**

Angket merupakan suatu instrumen yang digunakan penyempurnaan pengumpulan data. Proses pengumpulan data dengan menggunakan angket ini adalah dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon ts daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan ini bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Daftar pertanyaan juga bisa bersifat tertutup, yaitu alternatif jika jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut<sup>41</sup>:

---

<sup>41</sup>Nur Aswani dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 126.



**Tabel 3.1**  
**Kuesioner penelitian**

<b>Keterangan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Nilai positif</b>	5	4	3	2	1
<b>Nilai negatif</b>	1	2	3	4	5

Keterangan :

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

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

**Tabel 3.2**  
**Angket Variabel Independen**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Soal</b>
<b>1</b>	Standar layanan <i>frontliner</i>	1. Akses yang mudah 2. Rasa Aman 3. Produk yang bersaing.	1,2,dan 3 4,5,dan 6 7,8,9, dan 10
<b>2</b>	Kepuasan Nasabah	1. kebutuhan nasabah 2. keinginan nasabah 3. harapan nasabah	1,2, dan 3 4,5, 6, dan 7 8,9,dan 10

**Tabel 3.3**  
**Angket Variabel Dependen**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Soal</b>
<b>1</b>	Loyalitas nasabah	1. transaksi ulang 2. Rekomendasi kepada orang lain 3. Perpindahan nasabah	1, 2, dan 3 4, 5, 6, dan 7 8, 9, dan 10

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1) Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a) Jika  $r_{hitung}$  positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka hal ini berarti bahwa butir atau item tersebut valid.
- b) Jika  $r_{hitung}$  negatif, serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka hal ini berarti bahwa butir atau item tersebut tidak valid.

### 2) Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *One Shot Method* atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ . Jika nilai *cronbach alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk variabel tersebut tidak Reliabilitas.<sup>42</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan guna memperoleh

---

<sup>42</sup>Toha Anggoro, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), hlm. 36-38.

kesimpulan dalam penelitian tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean*, *sum*, *standar deviasi*, dan lain-lain. Analisis deskriptif berupaya untuk mendeskripsikan dengan lengkap dan akurat.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah model regresi yang akan digunakan untuk melakukan peramalan. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik.<sup>43</sup> Uji asumsi klasik terdiri dari:

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi dan sampel berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data secara ordinal, interval, maupun rasio yang digunakan adalah statistik non parametric.<sup>44</sup> Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-smirnov* pada taraf signifikan 0,05.<sup>45</sup> Apabila nilai dari signifikan lebih dari 0,05 maka distribusi data bersifat normal.

---

<sup>43</sup>Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2016), hlm. 368.

<sup>44</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri belajar SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2008), hlm. 28.

<sup>45</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 93

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terjadi problem *multikolinearitas*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independent. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

- a. Jika nilai  $VIF < 5$  maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.
- b. Sedangkan jika nilai  $VIF > 5$  maka a terjadi multikolinieritas antara variabel

#### c. Uji Heteroskedastisitas

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

- a. Jika nilai signifikan lebih besar dari  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika nilai signifikan lebih kecil dari  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heterokedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linear berganda ada gangguan berupa korelasi diantara faktor gangguan. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Autokorelasi dapat terjadi pada serangkaian pengamatan atau data runtun waktu (*time series*)<sup>46</sup>.

- a) Jika angka D-W di bawah -2, berarti autokorelasi positif.
- b) Jika angka D-W di atas +2, berarti autokorelasi negatif.
- c) Jika angka D-W di antara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

#### e. Uji Hipotesis

##### 1). Uji Secara Parsial (Uji t)

Koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara parsial standar layanan *frontliner* dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan, kriteria pengujian:

- a) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

---

<sup>46</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika: Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 157.

2). Uji koefisien Regresi secara simultan (Uji F)

- a) Jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b) Jika  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

f. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan pengukuran pengaruh antar variabel melibatkan lebih dari satu variabel bebas<sup>47</sup>. Analisis linier berganda juga dapat diartikan sebagai sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X).

Persamaan regresi pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu standar layanan *Frontliner* ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y). Persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:<sup>48</sup>

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

$$LN = a + b_1SLF + b_2KN + e$$

Keterangan :

LN = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Regresi Variabel

SLF = Standar Layanan *Frontliner*

KN = Kepuasan Nasabah

e = error

---

<sup>47</sup>Danang Sunyoto, *Statistik Ekonomi Induktif Metode Pengujian dan Pengambilan Keputusan* (Jakarta: PT. Indeks, 2010), hlm. 149.

<sup>48</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 275.

g. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait nilai koefisien determinasi adalah anatar 0 dan 1. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2013), hlm. 181.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

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

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 01 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank ini memulai operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 01 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian bank Muamalat juga mendapat dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp. 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya pada acara silarirahim peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar. Dengan modal awal ini tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh izin usaha keputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H. Pada



tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.<sup>50</sup>

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

Terjadinya krisis finansial yang menghantam Indonesia telah menyebabkan kondisi ekonomi yang kondusif, sehingga menyebabkan ditutupnya sejumlah bank di Indonesia. Pada tahun 1998 rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Namun, dalam kondisi tersebut, modal bank Muamalat masih positif, tidak ada *negative spread*, dan bank Muamalat tetap dalam predikat bank dengan kategori A.<sup>51</sup> Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank (IDB)* yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi.

Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang Bank Muamalat. Oleh karena itu, kurun waktu antara 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus

---

<sup>50</sup>Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013), hlm. 16-20.

<sup>51</sup>Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report* (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013).

keberhasilan bagi Bank Muamalat, karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba. Pada tahun 2000 Bank Muamalat berhasil mengembalikan keadaan (*recovery*) dari krisis 1998 dengan meraih keuntungan. Tahun 2003 berhasil menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah 1 sejumlah Rp. 200 miliar dan merupakan sukuk pertama yang diterbitkan oleh lembaga perbankan di Indonesia.

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

### a. Visi

*The Best Islamic Bank and Top10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence.*

### b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkeselimbangan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan *professional* serta orintasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

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

- a. Sasaran pembinaan, yaitu membina dan mempercepat perkembangan masyarakat ekonomi menengah kebawah bangsa Indonesia untuk menjembatani kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi karena dampak pembangunan, sehingga terbentuk dasar yang kokoh bagi pengembangan manusia yang seutuhnya dalam Pembangunan Nasional jangka panjang.

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

### **3. Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.KCP Panyabungan**

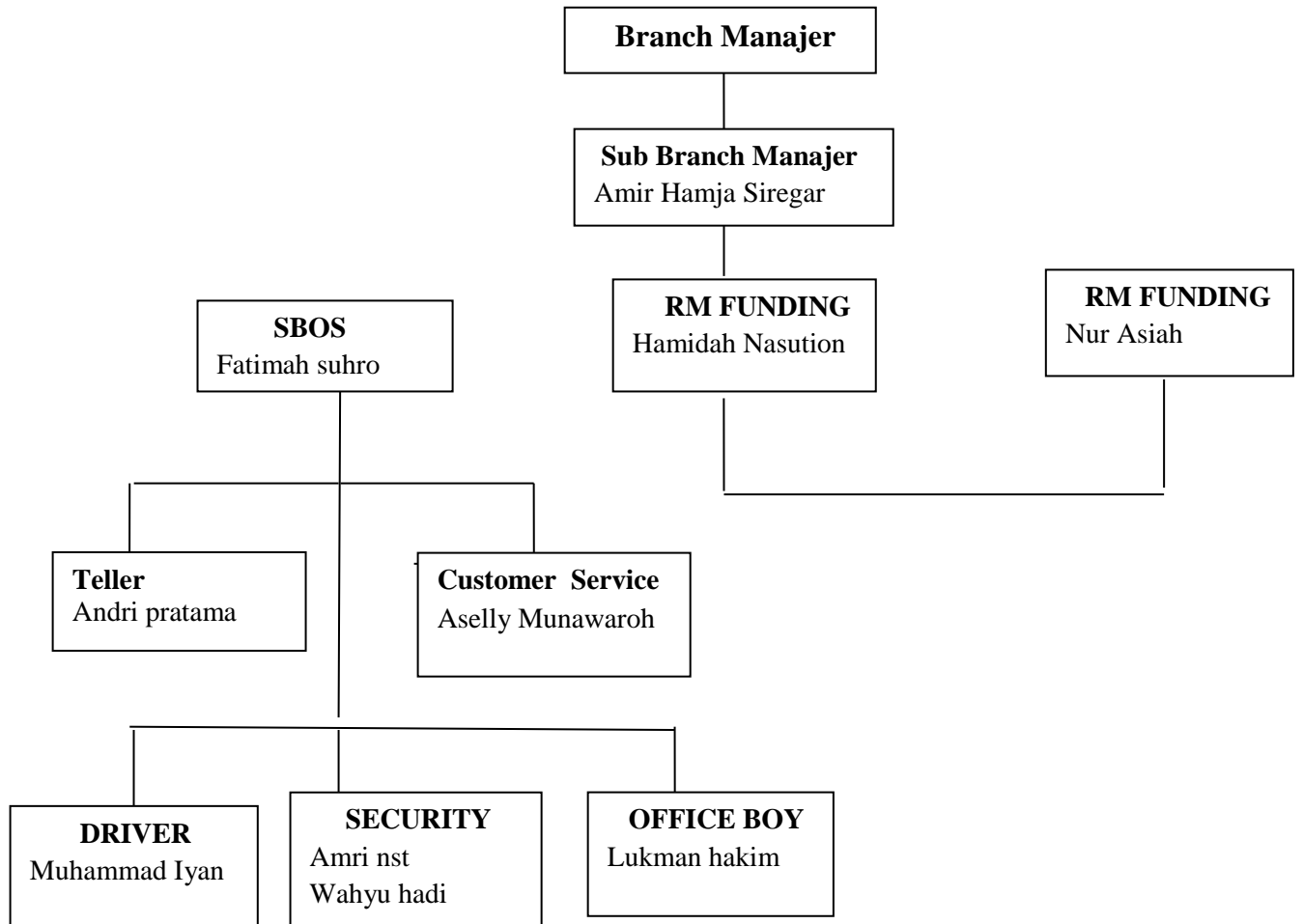
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.KCP Panyabungan adalah cabang pembantu dari Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan yang terletak di Jl. Willem Iskandar No. 173 Panyabungan Kelurahan Sipolu-polu Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal Provinsi Sumatera Utara.

### **4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.KCP Panyabungan**

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan yang menghubungkan tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan menerapkan struktur organisasi lini yaitu aliran wewenang langsung dari top manajemen kepada manajemen di bawahnya. Struktur organisasi ini dapat dibuat cepat karena pemimpin

perusahaan memiliki kewenangan langsung dalam mengawasi bawahannya. Kelemahan dari model ini adalah tanggung jawab dipikul seluruhnya oleh pimpinan perusahaan, walaupun pimpinan perusahaan tersebut memiliki keterbatasan dalam keahlian tertentu.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia**



## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

#### Uji Validitas Variabel Standar Layanan Frontliner

Adapun hasil dari uji validitas variabel Standar Layanan *Frontliner* dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Standar Layanan *Frontliner***

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
SLF_1	0,461	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
SLF_2	0,520		Valid
SLF_3	0,468		Valid
SLF_4	0,370		Valid
SLF_5	0,684		Valid
SLF_6	0,461		Valid
SLF_7	0,588		Valid
SLF_8	0,391		Valid
SLF_9	0,649		Valid
SLF_10	0,678		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas lokasi pada tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item SLF 1 sampai dengan SLF 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 52 - 2 = 50$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,2732. Sehingga kesepuluh item angket Standar Layanan *Frontliner* dinyatakan valid.

#### a. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari uji validitas variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KN_1	0,629	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
KN_2	0,432		Valid
KN_3	0,599		Valid
KN_4	0,504		Valid
KN_5	0,633		Valid
KN_6	0,612		Valid
KN_7	0,552		Valid
KN_8	0,329		Valid
KN_9	0,519		Valid
KN_10	0,509		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas kepuasan nasabah pada tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item KN\_1 sampai dengan KN\_10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 52 - 2 = 50$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,2732. Sehingga kesepuluh item angket kepuasan nasabah dinyatakan valid.

#### b. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Adapun hasil dari uji validitas variabel Loyalitas Nasabah dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

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

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
LN_1	0,451	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
LN_2	0,743		Valid
LN_3	0,692		Valid
LN_4	0,406		Valid
LN_5	0,356		Valid
LN_6	0,379		Valid
LN_7	0,386		Valid
LN_8	0,752		Valid
LN_9	0,432		Valid
LN_10	0,720		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji validitas loyalitas nasabah pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan item LN\_1 sampai dengan LN\_10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 52 - 2 = 50$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,2732. Sehingga kesepuluh item angket loyalitas nasabah dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten pada indikator atau variabel dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk diketahui bahwa uji reliabilitas, harus dilakukan hanya pada pernyataan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas.

### a. Uji Reliabilitas Standar Layanan *Frontliner*

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel lokasi dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Standar Layanan *Frontliner***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	10

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.4 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel standar layanan *frontliner* adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  atau  $(0,705 > 0,60)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel standar layanan *frontliner* pada penelitian ini adalah reliabel.



### b. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,730	10

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.5 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau ( $0,730 > 0,60$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah pada penelitian ini adalah reliabel

### c. Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Adapun hasil dari uji reliabilitas variabel loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas loyalitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,721	10

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.6 *Reliability Statistic* di atas dapat dilihat bahwa variabel loyalitas nasabah adalah reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau ( $0,721 > 0,60$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel loyalitas nasabah pada penelitian ini adalah reliabel.

### C. Teknik Analisis Data

#### 1. 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 4.7**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyalitas	52	,40	,49	43,9808	2,62335
Standar Layanan Front Liner	52	,39	,50	43,9615	2,69321
Kepuasan Nasabah	52	,40	,49	44,0292	2,64668
Valid N (listwise)	52				

Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

Berdasarkan tabel 4.7 statistik deskriptif di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut ini:

Loyalitas nasabah memiliki nilai minimum sebesar 40 pada tahun 2020 dan nilai maksimum sebesar 49 pada tahun 2020. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 43,9808 dan standar deviasi variabel sebesar 2,62335.

Standar layanan frontliner memiliki nilai minimum sebesar 39 pada tahun 2020 dan nilai maksimum sebesar 50 pada tahun 2020. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 43,9615 dan standar deviasi variable 2, 69321.

Kepuasan nasabah memiliki nilai minimum sebesar 40 pada tahun 2020 dan nilai maksimum sebesar 49 pada tahun 2020. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata sebesar 44,0292 dan standar deviasi 2,64668.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan hal yang paling penting karena dengan data berdistribusi normal, maka data tersebut dapat mewakili populasi. Metode yang digunakan peneliti untuk menguji normalitas adalah uji *one-sample kolmogrov-smirnov*, uji kurva normal *p-p plot* dan uji histogram. Dengan ketentuan jika hasil uji *one-sample kolmogrov-smirnov*  $> 0,05$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya jika hasil uji *one-sample kolmogrov-smirnov*  $< 0,05$  maka tidak terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,24630673
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,065
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>,200<sup>c,d</sup></b>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas bahwa nilai sig. > 0,05, maka nilai signifikan dari tabel diatas adalah 0,200 > 0,05 berarti dengan uji Kolmogorov Smirnov dikatakan normal.

#### b. 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 < 5 maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas. Sedangkan jika nilai VIF > 5 maka a

terjadi multikolinieritas antara variabel. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	4,729	3,035				1,558
SLF	,302	,138	,310	2,184	,034	,229	4,363
KN	,590	,141	,596	4,201	,000	,229	4,363

a. Dependent Variable: LN

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variable standar layanan *frontliner* adalah  $4,363 < 5$  dan variabel kepuasan nasabah adalah  $4,363 < 5$ . Maka dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 5 (nilai VIF  $< 5$ ) sehingga bebas dari multikolinieritas.

c. 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  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heterokedastisitas

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Metode Glejser**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,983	1,786		-1,670	,101
Standar layanan frontliner	,008	,081	,028	,098	,922
Kepuasan nasabah	,082	,083	-,281	,990	,327

a. Dependent Variable: RES2

Pada gambar 4.10 menunjukkan bahwa nilai signifikan berada lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heterokedastisitas.

d. 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 angka D-W di bawah -2, berarti autokorelasi positif.
- 2) Jika angka D-W di atas +2, berarti autokorelasi negatif.
- 3) Jika angka D-W di antara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,880 <sup>a</sup>	,774	,765	1,27149	2,020

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 2,020 artinya  $-2 < 2,020 < +2$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

e. 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. Dengan kriteria pengujiannya:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,729	3,035		1,558	,126
	SLF	,302	,138	,310	2,184	,034
	KN	,590	,141	,596	4,201	,000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel standar layanan *frontliner* sebesar 2,184 dan  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 4,201. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (52-2-1) = 49$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,676. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Keterangan Hasil Uji parsial (Uji t)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Keterangan
SLF ( $X_1$ )	2,184	<b><math>t_{tabel} = 1,676</math> dengan (<math>df = 49</math>), dan tingkat signifikansi sebesar 0,05</b>	Terdapat pengaruh
KN ( $X_2$ )	4,201		Terdapat pengaruh

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan secara parsial.

- 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.

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

Uji koefisien secara simultan atau bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. kriteria pengujiannya:



**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Statistik F ( Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	271,763	2	135,882	84,050	,000 <sup>b</sup>
Residual	79,217	49	1,617		
Total	350,981	51			

a. Dependent Variable: LN

b. Predictors: (Constant), KN, SLF

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Dari hasil uji simultan pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 84,050 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = (n - k - 1)$  atau  $(52 - 2 - 1) = 49$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), sehingga diperoleh  $F_{tabel} = 3,190$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel} = 84,050 > 3,190$ , yang berarti bahwa variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

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

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

f. Regresi Linier Berganda

Regeresi 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 4.15**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,729	3,035		1,558	,126
	SLF	,302	,138	,310	2,184	,034
	KN	,590	,141	,596	4,201	,000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.15 dimana *coefficients* dapat dilihat dari hasil uji regresi linier berganda, maka persamaan dalam penelitian ini adalah:

$$LN = a + b_1 SLF + b_2 KN + e$$

$$LN = 4,729 + 302 SLF + 590 KN + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 4,729 artinya apabila variabel standar layanan frontliner dan kepuasan nilainya 0, maka variabel loyalitas nasabah bernilai 4,729.
- 2) Koefisien variabel standar layanan *frontliner* sebesar 0,302 artinya jika variabel standar layanan *frontliner* meningkat 1 persen, maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,302 persen. Koefisien bernilai positif jika standar layanan *frontliner* akan meningkatkan loyalitas nasabah.

- 3) Koefisien variabel kepuasan nasabah sebesar 0,590 artinya jika variabel kepuasan nasabah meningkat 1 persen, maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,590 persen. Koefisien bernilai positif jika kepuasan akan meningkatkan loyalitas nasabah.

g. 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 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,880 <sup>a</sup>	,774	,765	1,271

a. Predictors: (Constant), KN, SLF

b. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

Hasil uji koefisien determinasi dari tabel 4.16 diperoleh nilai sebesar 0,774 artinya variabel independen mampu menjelaskan sebesar 77,4 persen dan hal ini dapat dikatakan sebagai hubungan yang kuat terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 22,6 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Pengaruh Standar Layanan Frontliner Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa.

1. Secara parsial dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel standar layanan *frontliner* sebesar 2,184 dan  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 4,201. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (52-2-1) = 49$  jadi nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,676. dapat disimpulkan bahwa variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan secara parsial.

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa Secara parsial variabel standar layanan *frontliner* berpengaruh terhadap terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dan hal ini didukung oleh Evi Oktaviani Satriyanti yang menyatakan dalam penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di Surabaya” menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat di Surabaya. Dan didukung juga oleh Hilyatul Aziza yang dalam penelitiannya menjelaskan bahwa secara parsial kualitas

layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Secara parsial variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, terlihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,201 > 1,67591$ ). Hal ini menyimpulkan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa Secara parsial variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Hal ini didukung oleh Ind Tigana, Handoyo Djoko dan Widayanto yang dalam penelitiannya yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank Mandiri Semarang” menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Dan didukung juga oleh Roby Ben Saputra dan Alvi Purwanti Alwie dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Riau cabang Siak” menyatakan bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

3. Secara simultan menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 84,050 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  atau  $(52-2-1) = 49$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen), sehingga diperoleh  $F_{tabel} = 3,190$ . Maka dapat disimpulkan

bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel} = 84,050 > 3,190$ , yang berarti bahwa variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan. Berdasarkan hasil analisis di atas hal ini didukung oleh Mutiara Nistya Rohmaningtyas yang dalam penelitiannya yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dilembaga keuangan Mikro Syariah” menyatakan bahwa brand image, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas nasabah di BMT Tumang Cabang Salatiga. Dan juga didukung oleh Evi Oktaviani Satriyanti bahwa dalam penelitiannya secara simultan, penelitian ini memberikan hasil, bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan citra bank berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar memperoleh hasil sebaik mungkin. Namun untuk memperoleh hasil yang sempurna tentu sangatlah sulit, karena dalam melaksanakan penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan yaitu:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti.
2. Penelitian ini hanya membahas masalah penelitian hanya pada variabel standar layanan *frontliner*, variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah
3. Studi kasus pada penelitian ini hanya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

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

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel standar layanan *frontliner* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan, Dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,184 > 1,676$ ). Hal ini berarti baiknya standar layanan *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.
2. Secara parsial variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Panyabungan, dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,201 > 1,676$ ). Hal ini menyimpulkan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.
3. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah secara simultan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dilihat dari nilai yang didapat. sehingga diperoleh  $F_{tabel} = 3,190$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel} = 84,050 > 3,190$ . yang berarti bahwa variabel standar layanan *frontliner* dan variabel kepuasan nasabah secara simultan



mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mengemukakan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, sebagai berikut:

1. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dapat Meningkatkan Standar Layanan Frontliner khususnya mempercepat proses transaksi di *Teller*, dan CS.
2. Bagi peningkatan kepuasan nasabah perlu ditingkatkan dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, proses pembukaan rekening di CS, dan memperbaiki sistem yang lainnya demi kepuasan nasabah.
3. Bagi peningkatan loyalitas nasabah perlu ditingkatkan dan memperbaiki faktor-faktor seperti meberikan hadiah menarik bagi nasabah yang banyak melakukan transaksi, serta menjaga kerahasiaan data dan keuangan nasabah menjadi prioritas utama dalam mmenjaga loyalitas.
4. Untuk pihak selanjutnya, disarankan agar jumlah nasabah yang di teliti lebih banyak dan tempat penelitian tidak hanya satu tempat agar hasil penelitian mendapatkan hasil lebih baik lagi.
5. Bagi masyarakat diharapkan lebih bijak dalam menentukan pilihan melakukan transaksi pada perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Dari Buku

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghaliah Indonesia, 2010.
- Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report*, Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013.
- Danang Sunyoto, *Statistik Ekonomi Induktif Metode Pengujian dan Pengambilan Keputusan* Jakarta: PT. Indeks, 2010.
- Dwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- \_\_\_\_\_, *Mandiri belajar SPSS*, Yogyakarta: Media Kom, 2008.
- Departemen Agama RI, *Al Hidayah Al-qur'an Tafsir Perkara Tajwid Kode Angka*, Jakarta: PT. Kalim, 2010.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Keempat* Yogyakarta: CV Andi, 2016.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua* Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Hasibuan, Malayu S. P. *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Jundiani, *Pengantar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN-Malang Press, 2009.
- Kamsir, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- \_\_\_\_\_, *Kewirausahaan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Krismanto Adi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas*, Universitas Diponegoro Semarang: 2009.
- Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen konsep dan Praktis* Bandung: Alfabeta, 2009.
- Malayu S. P, Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- M. Nur Rianto Al Arif dan Euis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi, Suatu Pandangan Dalam Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, Jakarta: Kencana, 2010.
- M . Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.

- M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2005.
- Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen Persepektif Kontemporer pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Nur Aswani dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Muhammad Firdaus, *Ekometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2011.
- Muhammad Isa, “*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa lembaga bimbingan belajar ‘POTENSI’ Panyabungan*”. Vol. 5 Nomor 1 Ed, At-Tijaroh; Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam juni 2019.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen dan Standar Pelayanan Minimal* Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan* Bandung: Alfabeta, 2015.
- Rodame Monitorir Napitupuluh, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien rawat inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara*” At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol. 4 No.2 juli 2019.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relation dan Median Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012.
- Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*, Jakarta: Alex Media Komputindo, 2016.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Sadono Sukirno, dkk, *Pengantar Bisnis* Jakarta: Prenada Media Grup, 2004.
- Toha Anggoro, *Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2007.
- Tim Redaksi FOKUSMEDIA, *Undang-undang Perbankan Syariah dan Surat Berharga Syariah Negara*, Bandung: Fokusmedia, 2008.
- Wawancara dengan Juanda, nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, Rabu 21 Agustus 2019. Pukul 11.00.

Wawancara dengan Muhammad Zul, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan, Jumat, 21 Juni 2019. Pukul 14.00.

## **B. Sumber Dari Jurnal**

Evi Oktaviani Satriyanti, “ Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. *Jurnal Of Business and Banking*, Volume 2, No 2, November 2012.

Hendri wijaya, Irfan Syauqi Beik, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta, *Journal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Volume 3 No 3, September 2017.

Roby Ben Saputra, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume 7 No 2, Mei 2015.

Ira dwiyana, Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 4 No 4, Januari 2014.

Satya Edward Subagyo, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Darmo Surabaya, *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Volume 3 No 2, November 2013.

***CURICULUM VITAE***  
**(Daftar Riwayat Hidup)**

**DATA PRIBADI**

Nama : PURNAMA SRI DEWI  
Nim : 15 401 00126  
Tempat/tanggal lahir : Batang Toru, 20 mei 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara  
Alamat : Batang Toru, Aek pining kec. Batang Toru  
Agama : Islam  
No. HP : 081260434832

**DATA ORANG TUA/ WALI**

Nama Ayah : Pairin Evendy  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Yusriana Nasution  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Batang Toru, Aek pining kec. Batang Toru

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2004-2009 : SD Negeri. 101340, Perkebunan Batang Toru  
Tahun 2010-2012 : SMP Negeri 1 Batang toru  
Tahun 2013-2015 : SMA Negeri 1 Batang Toru  
Tahun 2015-2020 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah IAIN  
Padangsidempuan

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

**Bapak / Ibu Nasabah Bank Muamalat KCP Panyabungan**

Di tempat,

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb*

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu nasabah untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul “ **Pengaruh Standar Layanan Frontliner Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.**

Atas kesediaan Bapak/Ibu nasabah meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

*Billahittaufig Walhidayah*

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Hormat saya,

Purnama Sri Dewi  
NIM. 1540100126

## ANGKET PENELITIAN

### Pengaruh Standar Layanan *Frontliner* Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Daftar Pernyataan:**

**A. Standar Layanan Frontliner (X1)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kestrategisan letak dan lokasi Bank Muamalat KCP Panyabungan					
2	pelayanan dari karyawan yang cepat					
3	Kemudahan prosedur pelayanan Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Karyawan sangat tanggap dalam melayani Nasabah					
5	Karyawan bisa mengatasi keluhan konsumen dengan baik					
6	Karyawan memiliki sikap ramah, bersahabat dan hormat dalam melayani Nasabah					
7	Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan karena produknya lengkap.					
8	Bank Muamalat KCP Panyabungan menyediakan produk dengan kualitas tinggi					
9	pengetahuan karyawan tentang produk yang ada di Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan					
10	Bank Muamalat KCP Panyabungan menjamin produk yang di sediakan dapat diandalkan dan mampu bersaing					



**B. Kepuasan Nasabah (X2)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan di Bank Muamalat KCP Panyabungan memuaskan					
2	Fasilitas yang ada di Bank Muamalat KCP Panyabungan cukup Memadai					
3	Saya puas melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus bersikap penuh simpatik kepada nasabah					
5	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah					
6	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan					
7	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu tanggap dalam melayani nasabah					
8	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
9	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus selalu menyampaikan informasi mengenai perbankan secara secara jelas					
10	Karyawan Bank Muamalat KCP Panyabungan harus memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi					

**C. Loyalitas Nasabah (Y)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu berupaya untuk membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
2	Saya selalu menggunakan produk di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
3	Saya tetap setia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Panyabungan					
4	Saya selalu menyarankan kepada teman untuk membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
5	Saya selalu menyarankan kepada teman bahwa Bank Muamalat KCP Panyabungan merupakan Bank terpercaya					
6	Saya selalu mengajak keluarga untuk menabung di Bank Muamalat KCP Panyabungan					
7	Saya percaya dan teman-teman bahwa di Bank Muamalat tidak ada Riba					
8	Saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain					
9	Menggunakan produk bank lain kurang menarik					
10	Pelayanan yang ada di bank lain kurang Memuaskan					

Padangsidimpun,  
Responden

2020

( )

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Hardana

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel  $X_1$  (Standar layanan Frontliner), untuk kelengkapan yang berjudul:

**Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.**

Yang disusun oleh:

Nama : Purnama Sri Dewi

Nim : 1540100126

Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. Revisi Struktur Kalimat
- 2.

Adapun harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Padangsidempuan, 13 Februari 2020  
Hormat,

Ali Hardana, S. Pd.,M.Si

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Hardana

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel X<sub>2</sub> (Kepuasan nasabah), untuk kelengkapan yang berjudul:

**Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.**

Yang disusun oleh:

Nama : Purnama Sri Dewi

Nim : 1540100126

Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. Revisi Struktur Kalimat
- 2.

Adapun harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Padangsidempuan, 13 Februari 2020  
Hormat,

Ali Hardana, S. Pd.,M.Si

## SURAT VALIDASI

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Hardana

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket Variabel Y (Loyalitas Nasabah), untuk kelengkapan yang berjudul:

**Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.**

Yang disusun oleh:

Nama : Purnama Sri Dewi

Nim : 1540100126

Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

1. Revisi Struktur Kalimat
- 2.

Adapun harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Pengaruh standar Layanan Frontliner dan kepuasan dan loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Padangsidimpuan, 13 Februari 2020  
Hormat,

Ali Hardana, S. Pd.,M.Si

**VARIABEL X1**

No	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	soal 10	Jumlah
1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
9	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
10	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	46
11	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
14	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
15	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
16	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
17	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
23	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
25	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	44
26	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
27	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
28	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
29	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
32	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	46
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
35	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	44
36	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44

37	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	42
38	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	44
41	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46
42	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	46
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
45	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
46	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	46
47	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
48	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
50	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	45
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
52	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43

**VARIABEL X2**

No	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	Jumlah
1	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
7	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
10	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
13	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	45
14	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	47
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
16	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
17	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
24	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
25	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
26	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
27	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46
28	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
29	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	46
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
32	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
35	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
36	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	46
37	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44
38	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43



39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
41	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
42	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
45	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	45
46	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
47	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46
48	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
50	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
52	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43

**VARIABEL Y**

No	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	Jumlah
1	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
9	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
10	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
11	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
16	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46
17	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
20	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
22	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
23	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
24	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
25	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
26	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43
27	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
28	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
29	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	45
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
32	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	45
35	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45
36	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44
37	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44

38	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
41	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	46
42	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	45
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
45	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
46	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	45
47	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
48	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
49	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
50	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	44
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
52	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44

## 1. Uji Validitas Standar Layanan Fronliner

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Standar Layanan *Frontliner***

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
SLF_1	0,461	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
SLF_2	0,520		Valid
SLF_3	0,468		Valid
SLF_4	0,370		Valid
SLF_5	0,684		Valid
SLF_6	0,461		Valid
SLF_7	0,588		Valid
SLF_8	0,391		Valid
SLF_9	0,649		Valid
SLF_10	0,678		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

## 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
KN_1	0,629	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
KN_2	0,432		Valid
KN_3	0,599		Valid
KN_4	0,504		Valid
KN_5	0,633		Valid
KN_6	0,612		Valid
KN_7	0,552		Valid
KN_8	0,329		Valid
KN_9	0,519		Valid
KN_10	0,509		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

### 3. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
LN_1	0,451	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=52$ . Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2732$	Valid
LN_2	0,743		Valid
LN_3	0,692		Valid
LN_4	0,406		Valid
LN_5	0,356		Valid
LN_6	0,379		Valid
LN_7	0,386		Valid
LN_8	0,752		Valid
LN_9	0,432		Valid
LN_10	0,720		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

### 4. Uji Reliabilitas Standar Layanan Frontliner

Tabel 4.4

Hasil Uji Reliabilitas Standar Layanan Frontliner

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	10

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

### 5. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	10

### 6. Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas loyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,721	10

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

## 7. Uji Statistik Deskriptif

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Loyalitas	52	,40	,49	43,9808	2,62335
Standar Layanan Front Liner	52	,39	,50	43,9615	2,69321
Kepuasan Nasabah	52	,40	,49	44,0292	2,64668
Valid (listwise)	N 52				

Sumber: Hasil Pengolahan Output Spss 22

## 8. Uji Normalitas

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,24630673
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,065
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## 9. Uji Multikolineritas

### Hasil Uji Multikolineritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,729	3,035		1,558	,126		
SLF	,302	,138	,310	2,184	,034	,229	4,363
KN	,590	,141	,596	4,201	,000	,229	4,363

b. Dependent Variable: LN

## 10. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2,983	1,786		-1,670	,101
Standar layanan frontliner	,008	,081	,028	,098	,922
Kepuasan nasabah	,082	,083	-,281	,990	,327

b. Dependent Variable: RES2

## 11. Uji t (t-hitung) atau Uji Secara Parsial

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,729	3,035		1,558	,126
SLF	,302	,138	,310	2,184	,034
KN	,590	,141	,596	4,201	,000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

## 12. Uji F (Uji F-hitung) atau Uji Secara Simultan

### Hasil Uji Statistik F ( Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	271,763	2	135,882	84,050	,000 <sup>b</sup>
Residual	79,217	49	1,617		
Total	350,981	51			

a. Dependent Variable: LN

b. Predictors: (Constant), KN, SLF

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

## 13. Regresi Linier Berganda

### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,729	3,035		1,558	,126
	SLF	,302	,138	,310	2,184	,034
	KN	,590	,141	,596	4,201	,000

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)

## 14. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,880 <sup>a</sup>	,774	,765	1,271

a. Predictors: (Constant), KN, SLF

b. Dependent Variable: LN

Sumber: Hasil Output SPSS versi 23 (data diolah 2020)



1. Foto Dengan Ibu Fatima



2. Foto Dengan Ibu Nila Yanti



### 3. Foto Dengan Bapak Ahmad Faisal



### 4. Foto Dengan Ibu Yopa Aprilia





5. Foto Dengan Ibu Deby Susanty



6. Foto Dengan Bapak Awaluddin Nasution



7. Foto Dengan Ibu Murni Hayati



8. Foto Dengan Ibu Nadimah Harahap





9. Foto Dengan Ibu Hasnah



10. Foto Dengan Bapak Ahmad Siregar



11. Foto Dengan Bapak Wahyu Pratama



12. Foto Dengan Bapak Lukman Hakim





13. Foto Dengan Ibu Eva Mulyani



14. Foto Dengan Ibu Desy Hartati



15. Foto Dengan Ibu Nurkholila Nasution



16. Foto Dengan Ibu Indri Lestari





17. Foto Dengan Ibu Desrayani



18. Foto Dengan Ibu Nurul Huda





**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 : 432 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/02/2020  
Hal : Mohon Izin Riset

12 Februari 2020

Yth; Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

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

Nama : Purnama Sri Dewi  
NIM : 1540100126  
Semester : X (Sepuluh)  
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 Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ".

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

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



a.n Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan



No. 12 /BMI /PYB /III/ 2020

Panyabungan, 24 Rajab 1441 H  
19 Maret 2020 M

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

Di  
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

***Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,***

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

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 432/In.14/G.1/TL.00/02/2020 Tanggal 12 Februari 2020 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **Purnama Sri Dewi**  
Nim : 1540100126  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Standar Layanan Frontliner dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan”**

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 19 Maret 2020 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

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

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,***

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

  
**Bank Muamalat**  
KANTOR CABANG PANYABUNGAN  
Amin Hamka S.  
Sub Branch Manager