

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG**



OLEH:

ZULEIKA MEILENDA

NIM: 1656100137

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md)**

Palembang

2019



Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

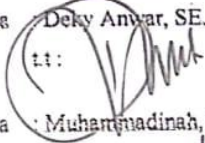
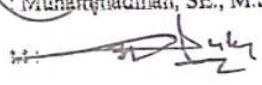
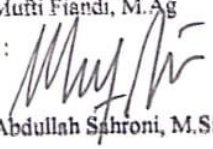
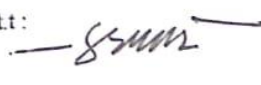

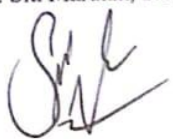
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Zuleika Meilenda
Nim/Jurusan : 1656100137 / D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BRI. Syariah Kantor Cabang Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal : 23 Mei 2019

PANTIA UJIAN TUGAS AKHIR

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dedy Anwar, SE., M.Si tt: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Muhamadmadinah, SE., M.Si tt: 
Tanggal	Penguji Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag tt: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Abdullah Sahroni, M.Si tt: 
Tanggal	Ketua	: Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si tt: 
Tanggal	Sekretaris	: HJ. Siti Mardiah, S.H.I, M. Sh tt: 



Alamat : Jl.Prof K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

**KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan
Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BRI
Syariah Kantor Cabang
Ditulis Oleh : Zuleika Meilenda
NIM : 1656100137

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

Palembang, 2019

Dekan,

Dr. Oodariah Barkah, M.Hi.
NIP. 197011261997032002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

*“Jadilah Seperti Tunas Kelapa yang dapat hidup dan tumbuh
dimana saja”*

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT:

Tugas Akhir Ini Kupersembahkan Untuk:

- 1. Kedua orangtua, Ayahanda Zulkipli Halim (Alm) dan
Ibunda Endang Setiawati*
- 2. Kakanda M. Ridho Kurniawan dan Adik M. Zuhdi
Setiawan.*
- 3. Keluarga Besar Pudjo Dwiryo*
- 4. D3 Perbankan Syariah angkatan 2016*
- 5. Almamater*

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat yang tiada tara baik langsung maupun tidak langsung. Atas berkat rahmat dan karunianya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BRI SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG”** Shalawat teriring salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, beserta para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman Aamiin.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak baik orang tua, dosen, serta sahabat, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancer. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua, Ayahanda Alm. Zulkipli Halim dan Ibunda Endang Setiawati yang telah memberi Doa, mencurahkan rasa cinta kasih sayang kepada penulis.

2. Kakanda M. Ridho Kurniawan dan Adik M. Zuhdi Setiawan, keluarga besar Pudjo Dwiryo Terima Kasih untuk segalanya semoga Allah selalu melindungi dan membalas semua kebaikan kalian. Amin ya rabbal'alamin.
3. Bapak Drs. H.M. Sirozi, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
4. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si selaku ketua Program Studi D3 Pebankan Syariah
6. Ibu RA. Ritawati, SE., M.H.I, selaku sekretaris Program Studi D3 Pebankan Syariah
7. Bapak Deky Anwar, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak Muhammadinah SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pencerahan, bantuan pemikiran, dan saran-saran dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Pimpinan beserta staf dan karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Palembang.

10. Sahabat seperjuangan CohaySquad (Kutu Kerbau, Telok Kejeng, Buayo, tian dan Rizka)
11. Sahabat Alamku MAPALA UIN Raden Fatah Palembang
12. Sahabat Kecilku GWG (ica, dea, dina, dwi, zelin, asna)

Akhirnya dengan kerendahan hati penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini akan bermanfaat, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kemajuan penelitian kedepannya agar lebih baik lagi. Atas segala kekurangan dan kekhilafan penulis minta maaf dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Mei 2019

Zuleika Meilenda
NIM 1656100137

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Teori	15
1. Kualitas Layanan.....	15
2. Kepuasan	18
3. Kepercayaan.....	22
4. Loyalitas Nasabah	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Pengembangan Hipotesis	38
D. Kerangka Pemikiran.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. <i>Setting</i> Penelitian.....	42
B. Desain Penelitian.....	42
C. Jenis dan Sumber Data	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46

F. Variabel-variabel Penelitian.....	47
G. Definisi Operasional Variabel.....	49
H. Instrumen Penelitian.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
B. Karakteristik Responden	65
C. Deskripsi Data Penelitian.....	69
D. Instrumen Penelitian.....	73
E. Analisis Data	78
F. Uji Hipotesis	86
G. Pembahasan Penelitian.....	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	<i>research gap</i> Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	5
Tabel 1.2	<i>research gap</i> Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	6
Tabel 1.3	<i>research gap</i> Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	7
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert	46
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.3	Kriteria Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.5	Rumus Analisis Deskriptif	70
Tabel 4.6	Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1)	70
Tabel 4.7	Responden Terhadap Variabel Kepuasan (X2).....	71
Tabel 4.8	Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X3).....	72
Tabel 4.9	Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan	75
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	76
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	77
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas Data Dengan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	79
Tabel 4.16	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kualitas Layanan	80
Tabel 4.17	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kepuasan.....	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kepercayaan.....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman	84
Tabel 4.21	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	85
Tabel 4.22	Hasil Uji T.....	87
Tabel 4.23	Hasil Uji F	89
Tabel 4.24	Hasil Uji R ² (Determinasi).....	90

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
------------	-------------------------	----

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BRI SYARIAH KANTOR
CABANG PALEMBANG

ABSTRAK

Loyalitas nasabah merupakan harapan bagi setiap perusahaan. Loyalitas nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk menjalankan setiap kegiatan maupun perkembangan pada suatu perusahaan. Nasabah dapat loyal tergantung dari apa yang telah nasabah rasakan. Kualitas layanan yang baik dapat menjadikan faktor pertimbangan bagi nasabah apakah nasabah dapat loyal atau tidak bagi perusahaan dan juga dapat menimbulkan Kepuasan dan Kepercayaan bagi perusahaan.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Jenis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner sebagai instrument penelitian. teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BRI Syariah Kantor Cabang Palembang serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Palembang.. Variabel kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Palembang. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah