

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Secara umum diketahui bahwa bank syariah adalah bank yang bisnis utamanya adalah memberikan pelayanan, dukungan dan bantuan keuangan kepada masyarakat yang notaben taat hukum syariah dan bekerja menurut prinsip syariah serta menganut Alquran dan Hadist, sehingga bank syariah harus bisa menghindari menularkan kegiatan yang mengandung riba dan apapun yang tidak sesuai dengan syariat Islam. Bank syariah adalah bank yang memiliki 5 prinsip, yaitu: kerjasama, keadilan, transparansi, dan universalisme serta menjalankan kegiatan dan bisnis yang sejalan dan sesuai dengan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Bank perlu mempunyai praktek manajemen yang baik, karena kinerja bank merupakan gambaran sukses tidaknya bank, dari berbagai aspek yaitu keuangan, pengelolaan, penghimpunan dan penyaluran dana serta sumber daya manusia. Persaingan di perusahaan keuangan Indonesia terus bergerak dan tidak akan bisa dihindari, apalagi bagi bank syariah yang belum mendapatkan kepercayaan yang cukup dari masyarakat Indonesia, sehingga

---

<sup>1</sup>Muhammad Rizal Satria, Tia Setiani .. “Bandingkan Riset Riset Tuan Tanah (KPR) Perjanjian Lama dengan Keuangan Murabahah (KPR) di Bank Syariah (Riset tentang Bank BJB dan Bank BJB Syariah Air)”. Amwaluna: Buku Ekonomi dan Keuangan Islam. Vol. 2 nomor 1 Januari 2018. hal. 110

mempengaruhi pertumbuhan bank syariah di Indonesia. Masyarakat Indonesia masih meragukan konsistensi konten syariah dalam praktiknya. Hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan BI mengenai preferensi masyarakat yang menemukan bahwa adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Dalam pokok-pokok penelitian Bank Indonesia tersebut salah satunya menyebutkan bahwa nasabah yang telah menggunakan jasa Bank Syariah sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena kualitas pelayanan yang kurang baik dan atau keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah.<sup>2</sup>

Bank-bank syariah di Indonesia terus melakukan pembenahan dan perbaikan demi menjaga eksistensinya dalam menghadapi medan yang kompetitif, untuk menjaga nama baik bank maupun untuk terus mendapat keuntungan. Bank akan terus melakukan berbagai cara agar dapat mempertahankan para nasabahnya, sebagaimana nasabah berperan penting bagi sebuah bank. Demi menjaga para nasabahnya bank melakukan berbagai inovasi dan perubahan yang baik, yaitu mulai dari perbaikan SDM dan fasilitas, serta inovasi produk. Manajemen sumber daya manusia juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengukur, memberikan pembayaran kepada setiap orang dalam organisasi

---

<sup>2</sup> Institut Pertanian Bogor. (2004). Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah. Kerjasama Direktorat Perbankan Syariah – Bank Indonesia dengan Institut Pertanian Bogor.

berdasarkan kemampuan kerjanya.<sup>3</sup> Sumber daya manusia juga memainkan peran utama dalam organisasi atau perusahaan, termasuk Perbankan Syariah. Tentunya semua perusahaan, baik pemerintah maupun swasta, mengharapkan karyawannya mampu, cakap, dan juga mengharapkan karyawan mau bekerja, serta ingin mencapai hasil kerja yang baik sehingga kemudian dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Firman Allah SWT. yang disebutkan dalam surat Al-qur'an At-Taubah ayat 105 yang menjelaskan tentang kinerja yang baik. adapun ayat sebagai berikut:

وَسْتَزِدُّونَ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسَيَرَىٰ أَعْمَالُهَا وَقُل  
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيُدْرِكُكُمْ وَالشَّهَادَةَ الْعَالَمِ إِلَىٰ

*Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

Menurut ayat di atas dan ditafsirkan oleh M Quraish Shihab, dapat dikatakan bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk selalu bekerja dengan kebajikan dan produktif, baik untuk diri

---

<sup>3</sup>Sugeng, li al. "Direktur Eksekutif, Staf Pendukung dan Pengajar Lembaga Keuangan Syariah Mandiri Cabang Pematang Siantar". Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 17, Tidak. 2, April 2020. hal. 225

sendiri maupun untuk orang lain. Karena amalan yang telah kita lakukan di masa lalu akan terlihat oleh Allah, Rasul, dan orang-orang beriman dan juga akan mendapat ganjaran dari oleh Allah di hari kiamat, dan akan diberi pahala sesuai dengan apa yang telah kita lakukan, jika amalan baik itu maka diberi pahala, dan jika perbuatan buruk akan mendapat kepedihan.<sup>4</sup>

Nasabah adalah denyut nadi operasi perusahaan<sup>5</sup>, Sebab itu bank berusaha semaksimal mungkin untuk merebut hati nasabahnya, demi mendapatkan loyalitas nasabah, karena melalui nasabah yang loyal maka perusahaan dapat memperoleh nasabah baru, karena sikap loyal nasabah yang akan menceritakan keunggulan bank terhadap orang lain dapat sangat menguntungkan bagi perusahaan.<sup>6</sup> Sikap loyal nasabah akan menjadi aset berharga bagi perusahaan. Untuk mendapatkan sikap yang loyal dari para nasabah, bank harus membayar banyak hal, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik demi tercapainya kepuasan nasabah yang telah teridentifikasi memastikan terjalinnya hubungan yang kuat dengan nasabah. Kepuasan konsumen merupakan salah satu situasi yang

---

<sup>4</sup>M. Quraish Shihab. 2006. "Tafsir Al-Misbah: Kata-Kata, Kepuasan dan Harmoni Al-Qur'an" (Jakarta: The Heart of Light). Volume V. Hal-711.

<sup>5</sup>Intan Manggala Wijayanti, "Peran Konsumen Dalam Menciptakan Hubungan Islami". Amwaluna: Buku Ekonomi dan Keuangan Islam. Vol. 3 nomor 1 Januari 2019. hal. 61

<sup>6</sup>Griffin, Jill 2005. "Kepuasan Pelanggan: Besar dan Kepuasan Pelanggan." Penggantian Dr. Dwi Kartini Yahya "(Jakarta: Erlangga). P-22

dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah bank dalam menggunakan jasa perbankan syariah bagi barang nasabahnya.<sup>7</sup>

Pelanggan yang puas memiliki keuntungan besar dalam menciptakan nilai pelanggan, karena nasabah yang memiliki kepercayaan kepada bank diperlukan untuk melanjutkan operasi perusahaan karena orang yang puas dengan produk yang mereka gunakan akan kembali menggunakan produk tersebut.<sup>8</sup> Kegiatan mengulang pembelian produk atau jasa tersebutlah yang sangat menguntungkan bagi suatu bank, namun sebaliknya tidak puasnya pelanggan berdampak sangat negatif bagi loyalitas nasabah. Untuk mendapat kepuasan dan loyalitas nasabah, bank yang bergerak dibidang jasa perlu meningkatkan beberapa hal, diantaranya kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan efektif dalam hal membentuk kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.<sup>9</sup>

Dalam hal ini, Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang merupakan salah satu dari sekian banyak Bank Syariah di Palembang. Alasan pemilihan Bank Sumsel Babel Cabang

---

<sup>7</sup>Zahriatul 'Aini "Dampak Pelayanan Yang Baik dan Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Integritas Nasabah di Perbankan Syariah" Itu. Penelitian. Vol 6, No. 2. Desember 2018. hal. 149

<sup>8</sup>Inka, li al. "Kualitas produk dan pelayanan yang prima membuat pelanggan merasa puas menjadi pelanggan (Belajar dari Konsumen McDonald's MT.Haryono Malang)". Direktori Bisnis (JAB). 15 nomor 1 Oktober 2014. hal. 4

<sup>9</sup>Hendri dkk. "Manfaat Perusahaan Jasa Yang Baik Bagi Kepuasan dan Kepentingan Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta". Informasi Pemasaran dan Manajemen (JABM). 3 nomor 3, September 2017. Hlm.419

Syariah Palembang yaitu, karena Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi daerah dan juga Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang merupakan salah satu bank dengan layanan terbaik, hal ini dibuktikan dengan diraihnya penghargaan Lembaga Keuangan Terbaik untuk Pengembangan Keuangan Daerah, yaitu *The Best Overall Performance Banking* untuk kelompok Bank Pembangunan Daerah (BPD) se-Indonesia dalam ajang *16th Infobank Banking Service Excellence Award 2019*. Bahkan Bank Sumsel Babel juga memenangkan 5 penghargaan lain dari 11 kategori *Service Excellence* di kelompok BPD. Hal tersebutlah yang meyakinkan peneliti untuk melakukan penelitian pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang, akan tetapi Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang yang sudah berusaha memprioritaskan kepuasan dan kenyamanan para nasabah dengan meningkatkan layanannya namun tetap saja mendapat keluhan dari para nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Bapak Sofyan Hakim selaku wakil pimpinan cabang Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang mana menyatakan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait konsumen yang kurang memahami Bank Syariah dan istilah-istilah umum yang biasa digunakan pada bank syariah dan sistem bagi mauapun masih terdapat keluhan mengenai antrian di teller

yang membutuhkan waktu yang lama, serta ATM yang terkadang lambat, macet, tidak akurat, lupa kata sandi, ataupun ATM tertelan.

Pada dasarnya tidak hanya kualitas pelayanan yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melainkan banyak faktor-faktor lainnya, namun dalam penelitian ini yang akan melakukan penelitian pada perbankan syariah maka tentu saja kepatuhan syariah sangat diperhatikan, sebagaimana kepuasan pelanggan dalam Perbankan Syariah sangat bergantung pada prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya dan juga sebagai faktor penting nasabah untuk memilih bank syariah.<sup>10</sup> Namun Perbankan Syariah yang tentu saja harus menerapkan prinsip-prinsip Syariah masih belum mendapat banyak kepercayaan dari masyarakat, hal ini sejalan pada penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pada praktiknya masyarakat masih banyak yang meragukan kepatuhan syariah dalam Perbankan Syariah, dan secara sugestif, lantas perihal demikian menunjukkan bahwa pada praktiknya perbankan syariah di Indonesia selama ini masih kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah.<sup>11</sup> Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumen

---

<sup>10</sup>Muhammad Ali Ramdhani, et al. "The Influence of Kualitas pelayanan Toward Customer Satisaction Of Islamic". *Australian Journal of Basc and Applied Sciences*, 5(9). 2011. Hal-1099

<sup>11</sup>Rahman El Junusi, "Implementasi Syariah Governance, serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah," *Annual International Conference on Islamic Studies (AICIS XII)*.2012.hal-1831

dalam memilih bank syariah dan pada akhirnya tercapainya kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Dari uraian di atas, loyalitas yang telah didapat dan dikembangkan adalah sikap yang membutuhkan perawatan, pemeliharaan dan perbaikan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah dikaitkan dengan berbagai faktor kepuasan dan loyalitas nasabah di Pasar, dan berguna untuk melihat bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Dalam hal penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan syariah terhadap variabel kepuasan nasabah dan variabel loyalitas nasabah ada yang memiliki hasil positif ada juga yang memiliki hasil negatif, perbedaan hasil penelitian terdahulu ini bisa disebut *Research Gap*, berikut *Research Gap* mengenai masalah tersebut:

**Tabel 1.1**  
***Research Gap, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	1. Fony Pangandanheng (2015) 2. Siskawati Rahman (2019) 3. Restu Khaliq (2019)
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	1. Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo (2018) 2. Nur Kumalasari (2018)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.



Berdasarkan hasil dari pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Nasabah menurut, Fony Pangandaheng pada tahun 2015 di Pt. Hadji Kalla Palu,<sup>12</sup>Siskawati Rahman 2019 dari PT. PLN Area Manado,<sup>13</sup> dan Restu Khaliq 2019 Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin,<sup>14</sup> mengatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan nasabah. Hal tersebut bertentangan dengan penelitian Dhita Tresya dkk pada tahun 2018 tentang Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kediri,<sup>15</sup> dan penelitian Nur Kumalasari 2018 di Salatiga,<sup>16</sup> Kedua studi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Research Gap, Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah	1. Qismatun Dzliha (2018) 2. Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir, Abdullah Sanusi (2018) 3. Lisa Aprin Riati (2018)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah	1. Agam Suherman (2018)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

<sup>12</sup>Tseej Vwj Pangandaheng. "Dampak Pelayanan Yang Baik dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Mempengaruhi Jujur Konsumen PT. Hadji Kalla Palu" e-Journal, Jurnal Page 3 Judul 2, Februari 2015 hlm. 51-67

<sup>13</sup>Siskawati Rahman. "Dampak Pelayanan Baik dan Inovasi Masyarakat PT. PLN Kabupaten Manado" Majalah EMBA, Edisi 7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 - 310

<sup>14</sup>Khaliq memberkati. 2019. "Kualitas Pelayanan Baik Kepuasan Pelanggan Perusahaan Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan" Vol 2 bukan 1.2019.

<sup>15</sup>Dhita Tresya dkk. "Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan untuk Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kediri". JIMEK - Volume 1 Nomor 2. 2018.

<sup>16</sup>Nur Kumalasari. Skripsi, "Penelitian Pengaruh Kualitas, Kualitas Produk dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan dan Kepuasan Pelanggan Tempe 5.17 Salatiga" .2018.

Pengaruh variabel kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Qismatun Dzliha 2018 oleh Bank BTN Syariah KC Semarang,<sup>17</sup> Orin Verawati Ramadani dkk tahun 2018 di BMT Barokatul Umah Kabupaten Merauke,<sup>18</sup> dan Lisa Aprin Riati pada tahun 2018 di BPR Syariah Alsalaam Jakarta,<sup>19</sup> menemukan bahwa kepatuhan syariah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berbeda dengan penelitian Agam Suherman 2018 PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh yang menyatakan bahwa kepatuhan Syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 1.3**  
**Research Gap, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah	1. Inka Janita Sembiring, Suharyono, Andriani Kusumawati (2014) 2. Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Aziz Fathoni (2016) 3. Shary Shartykarini, Riza Firdaus, Rusniati (2016)
	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah	1. Falla Ilhami Saputra (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

<sup>17</sup>Qismatun Dzilah. Temanya, “Kualitas Pelayanan Yang Baik, Kepatuhan Syariah, Asuransi Konsumen, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Keluhan Kepuasan Nasabah (Laporan Riset Bank BTN Syariah KC Semarang)”. 2018

<sup>18</sup>Orin Verawati Ramadani dkk. Riset Kualitas Kepatuhan Syariah dan Pengakuan Kepuasan Konsumen BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke Ekonomi: Jurnal Ekonomi Islam - Volume 9, Telp 2. 2018

<sup>19</sup>Lisa Aprin Riati. Tema yang diangkat, “Survei Dampak Pelayanan Yang Baik dan Syariah Terhadap Kepatuhan Terhadap Standar Konsumen Pendidikan Depresi Konsumen Menurut Al Salaam Syariah Pembangunan Manusia”. Tahun 2018

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah yang diteliti oleh Inka Janita Sembiring et al pada tahun 2014 di McDonald's MT.Haryono Malang,<sup>20</sup> Heri Setiawan dkk pada tahun 2016 di Cabang Ngaliyan Rejo Agung Sukses Koperasi,<sup>21</sup> dan Shary Shartykarini dkk 2016 di Banjarbaru,<sup>22</sup> menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal tersebut mencerminkan hasil penelitian, Falla Ilhami Saputra 2013 dari Bank BNI Sentral Kediri,<sup>23</sup> yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berdampak pada loyalitas nasabah.

**Tabel 1.4**  
**Research Gap, Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepatuhan syariah dan loyalitas nasabah	1. M. Galih Bagas Riadi (2018) 2. Faradina Nuraini (2019) 3. Muhammad Faqih Hidayat (2020)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepatuhan syariah dan loyalitas nasabah	1. Zulfa Fatimah (2019) 2. Reni Wijayanti (2020)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Pengaruh variabel Kepatuhan Syariah terhadap variabel

Loyalitas Nasabah yang mana diteliti oleh M. Galih Bagas Riadi

<sup>20</sup>Inka Janita Sembiring, dkk. "Kualitas Produk dan Efisiensi Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan (Riset Konsumen McDonald MT.Haryono Malang)" Trade Industry (JAB) | Vol. 15 nomor 1 Oktober 2014.

<sup>21</sup>Heri Setiawan, et al. "Munculnya produk berkualitas tinggi, kinerja tinggi, dan kepercayaan konsumen kelas atas serta konsumen yang puas dengan kepuasan berdasarkan dampak perubahan (Riset Konsumen Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)", Manual Manajemen, Volume 2 No.2 2016 tahun

<sup>22</sup>Shary Shartykarini, et al. "Dampak Terhadap Harga, Kualitas Produk, dan Pelayanan Yang Baik Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pelajari Tentang Restoran di Banjarbaru) Penelitian, Vol. 4, No. 1 2016.

<sup>23</sup>Falla Ilhami Saputra. "Kualitas Pelayanan, Citra dan Manfaat Kejujuran dari Konsumen yang Puas (Studi di PT Bank Bni 46 Surabaya Children's Fund)" Informasi Catatan Manajemen (Vol 11 No. 3) 2013.

pada tahun 2018 di Bank BPRS Suryah Salatiga,<sup>24</sup>Faradina Nuraini 2019 di Bank Syariah Mandiri KCP. Boyolali,<sup>25</sup> Muhammad Faqih Hidayat tahun 2020 di BRI Syariah Cabang Magelang,<sup>26</sup> menunjukkan bahwa kepatuhan syariah berdampak positif pada loyalitas nasabah. Hal tersebut mencerminkan hasil penelitian Zulfa Fatimah 2019 oleh Bank Mandiri Syariah KCP Boyolali,<sup>27</sup> dan Reni Wijayanti pada tahun 2020 di Bank BRI Syariah KC Semarang,<sup>28</sup> yang menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 1.5**  
***Research Gap, Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah***

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah	1. Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, Bagus Sartono (2017) 2. Faris Rizal Sendekia Hutama, Mustika Widowati (2018)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah	1. Ira Dlotul Hasanah (2012) 2. Nokma Aditya Nugroho, Suharyono, Sunarti (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber.

Dampak variabel kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah yang mana diteliti oleh Hendri Wijaya dkk pada tahun

<sup>24</sup>M. Galih Bagas Riadi. Temanya, “Dampak Pelayanan Yang Baik, Keyakinan, Kepatuhan Syariah dan Kepuasan Konsumen yang Bahagia di BPRS Suryah Salatiga”. 2018.

<sup>25</sup>Faradina Nuraini. Tema yang diangkat, "Kualitas Keyakinan, Komitmen, dan Praktik Syariah Konsumen KCP Syariah Mandiri, Boyolali dengan Minat sebagai Dampak Berbeda". 2019

<sup>26</sup>Muhammad Faqih Hidayat. Skripsi, “Dampak Hubungan Bisnis, Pemasaran Internet, Tanggung Jawab Perusahaan (CSR) Syariah dan Kepatuhan Konsumen Syariah (Pendidikan BRI Syariah, Magelang Ceg) .2020.

<sup>27</sup>Zulfa Fatimah. Temanya, “Riset Tentang Kualitas Kepatuhan Syariah, Profil Perusahaan dan Pengaduan Konsumen Terhadap Kualitas Nasabah (Afiliasi Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali) .2019

<sup>28</sup>Reni Wijayanti. Skripsi, “Dampak Konsumen dan Syariah Terhadap Risiko Konsumen Oleh Kepentingan Konsumen Sebagai Respon Terhadap Perubahan” (Studi BRI Syariah KC Semarang)”. 2020

2017 di Bank Keuangan Syariah di Jakarta,<sup>29</sup> Faris Rizal Sendekia Utama dkk 2018 di PT Bank BNI Syariah Cabang Semarang,<sup>30</sup> menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian Ira Dlotul Hasanah tahun 2012 di Surabaya,<sup>31</sup> Nokma Aditya Nugrohodkk 2015 di Kantor Perdana Menteri Gresik,<sup>32</sup> yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabaha tidak mempengaruhi loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti mencoba untuk menunjukkan apakah variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan syariah mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dan variabel loyalitas nasabah, serta yang juga akan digunakan untuk melihat seberapa besar variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, apakah itu positif atau negatif. Oleh karena itu penulis mencoba melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah yang Membentuk Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang)”**.

---

<sup>29</sup>Hendri Wijaya dkk, Skripsi, “Kualitas Manfaat Perbankan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Integritas Bank Umum Syariah XYZ di Jakarta”. 2017

<sup>30</sup>Faris Rizal Sendekia Utama, dkk. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Efisiensi, dan Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Nasabah Setia PT Bank BNI Syariah Cabang Semarang”, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol 8, No. 2.2018.

<sup>31</sup>Ira Dlotul Hasanah. Tesis, “Keunggulan Produk Bagus dan Kepuasan Pelanggan Manfaat Merek Ponsel Nokia dari Surabaya Timur”.2012

<sup>32</sup>Nokma Aditya Nugroho. Kualitas produk dari pelanggan high-end dan pelanggan pelanggan (Survey Pencatatan Awal Gresik "). Direktori Bisnis (JAB) | Vol. 20 nomor 1. 2015.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh variabel kepatuhan syariah terhadap variabel kepuasan nasabah pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh variabel kepatuhan syariah terhadap variabel loyalitas nasabah pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?
5. Bagaimana pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah survei pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
2. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai pengaruh yang diberikan variabel kepatuhan syariah terhadap variabel kepuasan

nasabah survei pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

3. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai pengaruh yang di berikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah survei pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
4. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai pengaruh yang di berikan variabel kepatuhan syariah terhadap variabel loyalitas nasabah survei pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.
5. Untuk mendapatkan hasil analisis mengenai pengaruh yang di berikan variabel kepuasan nasabah terhadap variabel Loyalitas nasabah survei pada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan berdampak positif bagi pengembangan penelitian dan peningkatan visi bagi masyarakat. Adapun manfaat lain dari penelitian tersebut yaitu memberikan bukti seberapa efektif kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Palembang Syariah, serta membuktikan dampak atau pengaruh kepuasan nasabah Bank Sumsel

Babel Palembang Cabang Syariah Palembang terhadap loyalitas nasabahnya.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis, melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat berfikir lebih baik dan lebih tepat dalam mengembangkan ide-ide dari hasil penelitian dan juga mengetahui hal apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan loyalitas konsumen.
- b. Bagi mahasiswa, ikut serta menambah wawasan keilmuan mengenai seberapa berpengaruhnya kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabahnya, dan juga dapat mengetahui pengaruh kepuasan para nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang terhadap loyalitas nasabahnya..
- c. Bagi institusi, hasil kajian tersebut dapat dijadikan sebagai data untuk pengambilan keputusan atau digunakan dalam pengembangan karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang maupun masyarakat lainnya yang membutuhkan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini tersusun dari tiga bab yang setiap babnya diuraikan dalam beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang penjelasan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

## **BAB II KERANGKA TEORI/LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berbagai macam teori yang digunakan untuk melandasi penelitian ini dari berbagai sumber seperti buku maupun jurnal yang nantinya akan mendukung analisis yang penulis paparkan akan dijelaskan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam Bab ini akan diterangkan tentang apa saja desain penelitian, populasi, sampel penelitian, sumber jenis data, teknik yang digunakan untuk pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, dan beberapa hal lainnya.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Di bab ini akan penulis bahas mengenai hasil pengujian analisis data dan pembahasan yang didapat dari penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan penelitian yang telah dijabarkan serta terdapat beberapa saran-saran yang dapat diberikan peneliti kepada penelitaian yang dilakukan.