

**PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG**



Oleh :

HASRANDY PRATAMA

NIM : 1656300096

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

RADEN FATAH PALEMBANG

2021



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

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

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

Nama : Hasrandy Pratama
Nim/Jurusan : 1656300096 / SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 07 Juli 2021

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal 22 Juni 2021	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag. t.t: 
Tanggal 22 Juni 2021	Pembimbing Kedua	: M. Junesirada Diem, SE, M.Si t.t: 
Tanggal 22 Juni 2021	Penguji Utama	: RA. Ritawati, S.E., M.H.I., M.Si t.t: 
Tanggal 22 Juni 2021	Penguji Kedua	: Mail Hilian Batin, S.E.I., ME t.t: 
Tanggal 22 Juni 2021	Ketua	: Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M t.t: 
Tanggal 22 Juni 2021	Sekretaris	: Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si t.t: 



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Hasrindy Pratama
Nim/Jurusan : 1656300096 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2021

Penguji Utama

R.A. Rahwati, S.E., M.H.I., M.Si
NIP. 197206172007102004

Penguji Kedua

Mail Hilian Batin, S.E.I., ME
NIP. 199306152019031013

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasrandy Pratama

No. Induk Mahasiswa : 1656300096

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : S-1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini, serta secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya ilmiah saya sendiri dengan judul "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang." kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 12 Juni 2021

Saya yang menyatakan



Hasrandy Pratama

NIM. 1656300096



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

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Palembang

Nama : Hasrandy Pratama

Nim : 1656300096

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 13 Agustus 2021

Dekan,


Dr. Fery Sunaidi, MA
NIP. 19691241998031006



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

"Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang"

Yang ditulis oleh :

Nama : Hasrandy Pratama

NIM : 1656300096

Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Manajoryah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Mufti Fiandi, M.Ag.
NIP.197605252007101005

Palembang, 07 Mei 2021

Pembimbing Kedua

M. Junestrada Diem, SE, MSi
NIDN. 2010068202

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
batas kesanggupannya.”*

(QS. Al-Baqarah: 286)

**Tangga menuju langit adalah kepalamu,
maka letakkanlah kakimu diatas kepalamu.**

**Untuk mencapai tuhan,
injak-injaklah akal dan kesombonganmu.**

(~Rumi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua dan adik-adik ku. Atas segala pengorbanan dan perjuangan serta do'a yang tidak pernah hentinya mereka berikan kepada penulis. Keluarga besar dan orang-orang terdekat yang selalu memberikan nasihat, bantuan dan dukungan selama menempuh pendidikan.

Terima kasih semua akan menjadi kenangan yang akan tetap tersirat yang begitu luar biasa dalam hidup.

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *relationship marketing* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang Palembang. Sumber data yang digunakan penulis pada penelitian ini diperoleh dari nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Incidental sampling*. Adapun teknik analisis data terhadap kuesioner yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis dengan pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistic Version 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. *Relationship marketing* dan kualitas pelayanan secara simultan (bersamaan) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : *Relationship Marketing*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, do'a dan semangat yang diberikan baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, kepada:

1. Orang tuaku tercinta, ayahanda M. Hasan dan ibunda Rahmi yang selalu mendo'akan, kasih sayang, semangat yang tiada henti, serta adik-adikku tersayang Rully Syahbana, M. Reza

alfetrah, M. Tegar Al-ghifari dan Zahwa Az-zahra yang selalu memberikan dukungan dan juga motivasi untuk terselesainya penulis dalam tugas skripsi ini.

2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dian Pertiwi, S.E, M.Si, selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag., selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Bapak M. Junestrada Diem, A.Md Par., SE., M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Rudi Aryanto S.Si.,M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah mengarahkan dan mengajari dalam pembuatan judul skripsi.
9. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang

telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.

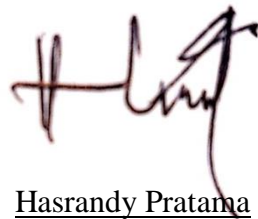
10. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
11. Teman-teman seperjuanganku S1 perbankan Syariah 3 angkatan 2016 yang telah melalui suka duka selama ini, yang sampai sekarang belum terealisasi foto bersamanya dan semoga sukses semua.
12. Sahabat-sahabatku Ilham Febriansyah, Erin jami'an, Hasby, Sahrul Romadhan, Satria Hidayat, Eko Prastio yang telah memberikan dukungan, motivasi, do'a nya dan juga lelucon yang begitu menghibur selama ini. Semoga kita bersama-sama mencapai kesuksesan itu kawan.
13. Teman- teman kossan Fitra, adi, Aji, Malady, Fani, Farhan, Alif, Kalam, Deka, Fahri yang telah merasakan suka dukanya selama ini terima kasih atas do'a, semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
14. Teman-teman KKN Saragan squad yang telah memberikan kenangan manisnya yang tidak akan pernah hambar, semoga kita selalu dalam lindungan Allah dan bisa berkumpul kembali.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu serta mendo'akan kelancaran dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan sebab keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Agustus 2021

Penulis,



Hasrandy Pratama

NIM : 1656300096

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB–LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>"	B	-
ت	Ta>"	T	-
ث	Sla>"	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H}a>"	H{	h dengan titik di atasnya
خ	Kha>"	Kh	-
د	Da>	D	-
ذ	Zla>"	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>"	R	-
ز	Za>"	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawahnya
ط	T{a>"	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>"	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	„Ain	„	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>"	F	-
ق	Qa>f	Q	-

ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>“	H	-
ء	Hamzah	”	Apostrof
ي	Ya>“	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda Syad | d | ah, ditulis lengkap **أحمد** : ditulis Ah}madiyyah

C. Ta>“ Marbu>t}ah *di akhir Kata*

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia.

خماعة : ditulis jamaā“ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.

نحمة هلا : ditulis ni“matullāh

زكاة النظر : ditulis zakātul – fit{ri

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis I, dan dammah ditulis u.

E. Vokal Panjang

1. a ditulis a >, i panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan tanda (◌) di atasnya.
2. Fathah + ya>“ tanpa dua titik yang

dimatikan ditulis ai, dan fathah + wa>uw
ditulis au.

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu
kata dipisahkan dengan apostrof(,,)

أَنْتُمْ : ditulis a"antum

مَوَاجٍ : ditulis mu"annas |

G. Kata Sandang Alief +La>m

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah
ditulis al-

الْقُرْآن : ditulis al-Qur"an

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf i diganti dengan
huruf syamsiyah yang mengikutinya

الْشَّيْءُ : ditulis asy-syī"ah

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam
rangkaian tersebut شَيْخُ الْإِسْلَامِ : ditulis syaikh al-Islām
atau syaikhul – Islām

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dilakukan dalam Kamus Besar
Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll.), tidak
mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana
dalam kamus tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSTUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	vi
NOTA DINAS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematik penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kerangka Teori	14
1. Loyalitas Nasabah	14
a. Definisi Loyalitas Nasabah	14
b. Faktor-faktor Utama Penentu Loyalitas Nasabah	15
c. Indikator Loyalitas Nasabah	18
2. <i>Relationship Marketing</i>	19
a. Definisi <i>Relationship Marketing</i>	19
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Relationship Marketing</i>	20
c. Indikator <i>Relationship Marketing</i>	22

3.	Kualitas pelayanan	23
a.	Definisi Kualitas pelayanan	23
b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
c.	Indikator Kualitas Pelayanan	27
B.	Telaah Pustaka	29
C.	Pengembangan Hipotesis	32
D.	Kerangka Pemikiran Teoritis	35
E.	Hipotesis	38

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A.	Ruang Lingkup Penelitian	39
B.	Desain Penelitian	39
C.	Jenis dan Sumber Data	40
1.	Jenis Penelitian	40
2.	Sumber Data	40
D.	Populasi dan Sampel	41
1.	Populasi	41
2.	Sampel	42
a.	Penentuan Ukuran Sampel	42
b.	Penentuan Penarikan Sampel	44
E.	Teknik Pengumpulan Data	46
F.	Variabel Penelitian	47
G.	Operasionalisasi variabel	48
H.	Instrument Penelitian	48
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas	49
I.	Teknik Analisa Data	51
1.	Uji Asumsi Klasik	51
a.	Uji Normalitas	51
b.	Uji Linearitas	52
c.	Uji Multikolinieritas	52
d.	Uji Heteroskedasitas	53
2.	Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.	Uji Hipotesis	55
a.	Uji Pasrial (Uji t)	55

b. Uji Simultan (Uji F)	56
c. Koefisien Determinan (R^2)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Sejarah Bank BNI Syariah	59
2. Visi dan Misi BNI Syariah	61
3. Budaya Kerja BNI Syariah	62
B. Karakteristik Responden	63
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas	71
D. Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinieritas	73
3. Uji Heterokedastisitas	74
4. Uji Linearitas	75
E. Analisis Regresi Linear Berganda	77
1. Uji Parsial (Uji t)	78
2. Uji F (Simultan)	82
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	83
F. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data jumlah nasabah Bank BNI Syariah	6
Tabel 1.2	: <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah	7
Tabel 1.3	: <i>Research Gap</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	8
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2.2	: Ringkasan Penelitian Terdahulu <i>Relationship Marketing</i> berpengaruh terhadap Loyalitas	33
Tabel 2.3	: Ringkasan Penelitian Terdahulu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas	34
Tabel 2.4	: Ringkasan Penelitian Terdahulu <i>Relationship Marketing</i> dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas	37
Tabel 3.1	: Data jumlah nasabah Bank BNI Syariah kantor cabang Palembang Periode Januari 2021	42
Tabel 3.2	: Skala Likert	46
Tabel 3.3	: Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 3.4	: Pedoman untuk Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.1	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.4	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	67
Tabel 4.5	: Uji Validitas Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X1)	68
Tabel 4.6	: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	69
Tabel 4.7	: Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	70
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.9	: Uji Normalitas	72
Tabel 4.10	: Uji Multikolinieritas	74

Tabel 4.11	: Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.12	: Uji Linearitas	76
Tabel 4.13	: Analisis Regresi Berganda	77
Tabel 4.14	: Uji t	79
Tabel 4.15	: Uji F	82
Tabel 4.16	: Koefisien Determinasi (R^2)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Teoritis	37
------------	-------------------------------------	----