

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PALEMBANG**



Oleh :

Arda Oktapiani

NIM. 1820603060

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

PALEMBANG

2022



**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 E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Arda Oktapiani
NIM/Program Studi : 1820603060/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 9 Agustus 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal 9 Agustus 2022	Pembimbing Utama	: Dr. Chandra Zaky Maulana M.M t.t: 
Tanggal 9 Agustus 2022	Pembimbing Kedua	: Melis M.E.Sy t.t: 
Tanggal 9 Agustus 2022	Penguji Utama	: Rudi Aryanto, S.Si.,M.Si t.t: 
Tanggal 9 Agustus 2022	Penguji Kedua	: Muhamad Rahman Bayumi, M.E t.t: 
Tanggal 9 Agustus 2022	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana M.M t.t: 
Tanggal 9 Agustus 2022	Sekretaris	: Dian Pertiwi S.E.I, M.S.I t.t: 



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, 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 : Arda Oktapiani
Nim/Jurusan : 1820603060/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu 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, 12 Agustus 2022


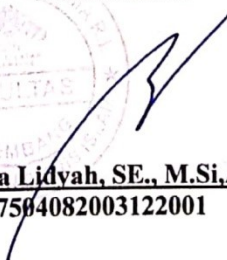
Penguji Utama

Penguji Kedua


Rudi Arvanto, S.Si., M.Si
NIP.197501012006041001


Muhamad Rahman Bayumi, M.E
NIP.199205162020121011

**Mengetahui
Wakil Dekan I**



Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si, Ak, CA
NIP.197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arda Oktapiani
NIM : 1820603060
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, Juli 2022

Saya yang menyatakan,



Arda Oktapiani

1820603060



**KEMENTERIAN AGAMA UIN RADEN FATAH
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

PENGESAHAN

**Skripsi Berjudul : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap
Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor
Cabang Pembantu Palembang**

Ditulis Oleh : Arda Oktapiani

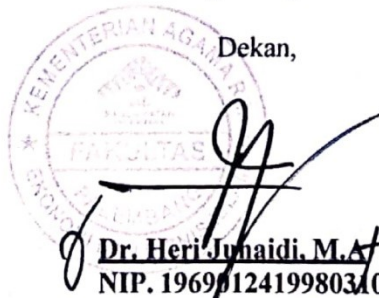
Nim : 1820603060

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 15 Agustus 2022

Dekan,


Dr. Heri Junaidi, M.A
NIP. 196901241998031006



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

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

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikumWr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan Bimbingan, Arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang

Yang ditulis Oleh :

Nama : Arda Oktapiani
NIM : 1820603060
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 *Munaqasyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Palembang, Juli 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Dr. Chandra Zaky Maulana M.M
NIP.197912232009121002

Melis, S.E.I, M.E.Sy
NIP. 198807022019032014

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ آذِنُوا فَآذِنُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

(Q.S Al-Mujadalah:11)

Artinya: "Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: 'Berlapang-lapanglah dalam majelis', maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: 'Berdirilah kamu', maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

”barang siapa bersungguh – sungguh, maka dia akan berhasil”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya dedikasikan kepada :

1. Ayahku Syahril dan Ibuku Herawati.
2. Kakakku Ardian Saputra, Mbakku Ade Sukmawati, dan Adikku Akbar Tri Putra.
3. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan.
4. Pembimbing Terbaikku Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M dan Ibu Melis M.E.Sy
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Almamater Tercinta.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk kemudahan penulisan lambang bunyi huruf, pada bahasa Arab ke latin, pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang melalui acuan penulisan transliterasi Arab ke Latin, mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158//1987 No. 054b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987

A. Konsonan Tunggal

NO	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Sa'	S	Es (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ha'	H	Ha (dengan titik dibawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)

10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	es dan ye
14.	ص	Shad	S	Es (dengan titik di atasnya)
15.	ض	Dhad	D	De (dengan titik di atasnya)
16.	ط	Ta'	T	Te
17.	ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik Dibawah)
18.	ع	'ain	'	Koma diatas
19.	غ	Gayn	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em
25.	ن	Nun	N	En
26.	و	Waw	W	We

27.	ه	H	H	Ha
28.	ء	‘	Apostrof	Apostrof
29.	ي	Y	Y	Ya

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	”iddah
-----	---------	--------

C. *Ta’ Marbutah*

- a. Bila mati maka ditulis h, kecuali untuk kata-kata

Arab yang sudah terserap menjadi Bahasa Indonesia.

: ditulis jama’ah

- b. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain ditulis t.

: ditulis ni’matullah

: ditulis zakaratul- fitri

D. Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	Fathah	A	A
-----	Kasroh	i	i
-----	Dammah	u	u

E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	ج ادلې	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	ة يسعي	Yas'a
Kasrah + ya' mati	كريم	Karim
Dammah + wawu mati	فروض	Furud

F. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
--ي	<i>Fathah dan ya' mati</i>	Ai	A dan I (ai)	بيكم
--و	<i>Fathah dan wawu mati</i>	Au	A dan u (au)	قول

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Aprostrop (‘)

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
اعدت	Ditulis	U'iddat

H. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

القران	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

b. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el) nya

السم	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمص	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya loyalitas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Karena, loyalitas pada suatu perusahaan merupakan indikator kemampuan perusahaan yang baik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari data kuesioner melalui responden. Populasi pada penelitian ini ialah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang. Kemudian, sampel pada penelitian ini diambil melalui pendekatan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji f, uji t, dan uji R^2 .

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci: *Komunikasi, Penanganan Keluhan, Loyalitas Nasabah*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Di penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A yang selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku pada Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Dian Pertiwi, S.E., M.Si yang selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M sebagai Pembimbing I dan Ibu Melis M.E.Sy sebagai Pembimbing II yang sudah banyak meluangkan

waktu dan pemikirannya dalam membimbing si penulis sehingga penulisan Skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Ibu Lemi Yana S.E., M.Si, selaku Dosen Penasehat Akademik penulis yang telah banyak membimbing, membantu, mengarahkan pemilihan judul penelitian ini serta pemilihan mata kuliah yang diambil selama masa perkuliahan.
7. Bapak Ibu Staf Administrasi dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Kepala Pimpinan Cabang Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang Bapak M Helmi yang telah memberikan izin penelitian.
9. Seluruh karyawan dan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang yang telah membantu dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tuaku yang tercinta, Ayahanda Syahril serta Ibunda Herawati yang telah memberikan kasih sayang, semangat, serta dukungan moral dan material yang baik dan do'a serta restunya yang telah senantiasa menyertaiku.
11. Kakakku Ardian Saputra, Mbakku Ade Sukmawati, dan Adikku Akbar Tri Putra yang selalu menjadi penyemangat serta memberikan nasehat.
12. Sahabat seperjuangan dari semester I, Danti Mayasari, Desvita Oktaria, dan Fitria Oktaviona. yang selalu ada dikala suka maupun duka dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini. Serta teman-teman SPS 2 2018
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT senantiasa membalaskan segala amal baik mereka. Kritik beserta saran yang sangat diharapkan dalam membangun Skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi,. Demikianlah Skripsi ini saya buat, semoga mendapatkan manfaat, pengembangan ilmu dan pelajaran yang di dapat dalam penulisan Skripsi ini untuk kita semua Aamiin.

Palembang, 2022

Arda Oktapiani

1820603060

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT MOHON IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Batasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Perilaku Terencana (Theory Of Planned Behavior)	16
B. Komunikasi	17
1. Pengertian Komunikasi	17
2. Fungsi komunikasi	17
3. Macam-macam Komunikasi	18
4. Proses Komunikasi.....	20
5. Komunikasi Pemasaran.....	21

6. Indikator Komunikasi	22
C. Penanganan Keluhan.....	24
1. Pengertian Penanganan Keluhan.....	24
2. Sumber utama keluhan.....	25
3. Tipe keluhan pelanggan	25
4. Mengatasi keluhan pelanggan.....	27
5. Indikator Penanganan Keluhan	28
D. Loyalitas Nasabah	29
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	29
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
3. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	30
4. Indikator Loyalitas Nasabah	32
E. Penelitian terdahulu	33
F. Kerangka Pemikiran.....	41
G. Pengembangan Hipotesis	42
1. Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah.....	42
2. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah	42
3. Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	44
D. Objek Penelitian.....	45
E. Populasi dan Sampel	45
F. Sumber Data.....	47
G. Metode Pengumpulan Data.....	47
H. Konseptual Variabel Penelitian.....	48
I. Definisi Operasional Variabel.....	49
J. Instrumen Penelitian	52

K. Teknik Analisis Data.....	53
1. Uji Asumsi Klasik.....	53
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Profil perusahaan PT Bank Muamalat Tbk.....	57
B. Karakteristik Responden Penelitian	58
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	64
D. Uji Asumsi Klasik.....	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolinieritas.....	66
3. Uji Heterokedastisitas	67
4. Uji Linearitas	68
E. Analisis Regresi Linear Berganda	69
F. Uji Hipotesis	70
1. Uji Parsial (Uji t).....	70
2. Uji F (Simultan)	72
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
G. Pembahasan Hasil Penelitian	74
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
 DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang	2
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah	10
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i> Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah.....	11
Tabel 2.1	Tipologi Perilaku Pelanggan.....	26
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Tingkatan Skala Likert.....	48
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	49
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	62
Tabel 4.5	Uji Validitas <i>Komunikasi (X1)</i>	63
Tabel 4.6	Uji Validitas <i>Penanganan Keluhan (X2)</i>	63
Tabel 4.7	Uji Validitas <i>Loyalitas Nasabah (Y)</i>	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.9	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	66
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas <i>Tolerance</i> dan VIF.....	67
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.12	Uji Linearitas <i>Durbin Watson</i>	68
Tabel 4.13	Analisis Regresi Berganda	69
Tabel 4.14	Hasil uji t.....	71
Tabel 4.15	Uji F.....	72
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	41