

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PRODUK DAN CITRA
BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KANTOR CABANG
PALEMBANG**



Oleh:

IKA WAHYU PUTRI

NIM: 1656300102

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Wahyu Putri

Nim : 1656300102

Jenjang : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, 23 Juni 2020

Saya yang menyatakan,



Ika Wahyu Putri
Ika Wahyu Putri

NIM. 1656300102



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

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

Formulir E.4

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

Judul Skripsi : Ika Wahyu Putri
Nim/Program Studi : 1656300102 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 20 Juli 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mismiwati, S.E.,MP t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Lidia Desiana, S.E.,M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr.Peny Cahaya Azwari,MM.,M.BA t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Sri Delasmi Jayanti,M.Acc.,Ak.,CA t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr.Titin Hartini,S.E.,M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dr.Chandra Zaky Maulana, MM 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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank Terhadap
Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Cabang Palembang

Ditulis oleh : Ika Wahyu Putri

NIM : 1656300102

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Juli 2020



Dr. Qodariah Barkah, M.H.I

NIP. 197011261997032002



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
 Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
 Dekan 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 berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan
 Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Ika Wahyu Putri
 Nim : 1656300102
 Program : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian komprehensif dan ujian munaqosyah skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, APRIL 2020

Pembimbing Utama

Mismiwati, S.E.,MP
 NIP.196810272014112001

Pembimbing Kedua

Lidia Desiana, S.E., M.Si
 NIK.140601101352

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus menciptakannya.”

(Chris Grosser)

“Ingatlah Allah saat hidup tak berjalan sesuai keinginanmu. Allah pasti punya jalan yang lebih baik untukmu

(Ika Wahyu Putri)

Kupersembahkan kepada :

- Bunda (*Nurnaningsih*) dan Ayah (*Rusman*) tercinta yang tiada henti memberikan doa, motivasi serta bimbingan.
- Saudaraku tersayang, Andriansyah & Ulfa Novita Sari yang selalu memberikan dukungan serta bantuannya.
- Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan.
- Almamater tercinta.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang secara parsial dan simultan. Data yang digunakan adalah data primer berupa jawaban responden dari kuesioner yang disebar. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pemilihan sampel yang diuji dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, produk dan citra Bank secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan. Secara simultan kualitas layanan, produk dan citra Bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan.

Kata kunci: kualitas layanan, produk, citra Bank dan loyalitas nasabah

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

A. Huruf Konsonan

أ = ‘	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ś	ص = Ṣ	م = m
ج = j	ض = dh	ن = n
ح = h	ط = ṭ	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d`	ع = ‘	ء = ‘
ذ = z	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

B. Ta` Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بَعْدَةَ ditulis *bi`ibâdah*.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis t contoh رَبِّهِ بَعْدَةَ ditulis *bi`ibâdat rabbih*.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

2. Vokal Rangkap

- a. (اي) = ay
- b. (ي --) = îy
- c. (او) = aw
- d. (و --) = ûw

3. Vokal Panjang

- a. (ا---) = â
- b. (ي---) = î
- c. (و---) = û

D. Kata Sandang

Penulisan *al qamariyyah* dan *al syamsiyyah* menggunakan *al-*:

1. *Al qamarîyah* contohnya: ” الحمد ” ditulis *al-ḥamd*
2. *Al syamsîyah* contohnya: ” النمل ” ditulis *al-naml*

E. Daftar Singkatan

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = *subḥânahu wa ta'âlâ*

saw. = *sall Allâh 'alaih wa sallam*

QS. = al-Qur`ân Surat

HR. = Hadis Riwayat

terj. = terjemah

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan Hidayah-Nya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang**”, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu turunkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan

dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat

bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk

penelitian-penelitian selanjutnya. Amin.

Selanjutnya dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak

terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi

dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr.Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak.,CA selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Mismiwati, S.E.,MP dan Ibu Lidia Desiana, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.
5. Bapak Rudi Aryanto, S.Si.,M.Si selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
6. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Seluruh karyawan dan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah kantor Cabang Palembang yang telah membantu dalam penelitian.
8. Kedua orang tuaku tercinta Ayah (Rusman) dan Ibu (Nurnaningsih) yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Saudaraku tersayang Andriansyah, Ulfa Novita Sari dan Neni Ifriani serta segenap keluarga besar penulis, terima kasih atas dukungan dan semua hal yang telah kalian berikan kepada penulis.
10. Untuk Mba Tiara tersayang terima kasih telah meluangkan waktu, pikiran serta menjadi teman diskusi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan, khususnya keluarga besar S1Perbankan Syariah 3 Angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 2020

Penulis

Ika Wahyu Putri
NIM 1656300102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
 BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	13
1. Teori Pemasaran	13
1. Loyalitas Nasabah.....	16
2. Kualitas Layanan	19
3. Produk.....	25
4. Citra Bank.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	35

C. Pengembangan Hipotesis.....	42
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	42
2. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah.....	42
3. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah.....	43
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Citra Bank secara Bersama – sama Terhadap Loyalitas Nasabah.....	44
D. Kerangka Pemikiran	44
E. Hipotesis	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	47
B. Desain Penelitian.....	47
C. Jenis dan Sumber Data	47
D. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Variabel Penelitian.....	52
G. Operasionalisasi Variabel	53
H. Instrumen Penelitian	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas.....	55
I. Teknik Analisi Data.....	55

1. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Linieritas.....	56
c. Uji Multikolinieritas	56
d. Uji Heterokedastisita	57
J. Analisa Regresi Linier Berganda	57
K. Uji Hipotesis	58
a. Uji Parsial (Uji T).....	58
b. Uji Simultan (Uji F)	59
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Produk Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.....	61
C. Karakteristik Responden.....	68
D. Instrumen Penelitian	72
1. Uji Validitas.....	72
2. Uji Reliabilitas	77
E. Hasil Analisis Data	78
1. Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Normalitas	78
b. Uji Linieritas.....	80
c. Uji Multikolinieritas	82
d. Uji Heterokedastisitas.....	84
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
3. Uji Hipotesis	86

a. Uji Parsial (Uji T)	86
b. Uji Simultan (Uji F).....	88
c. Koefisien Detrminasi (R^2).....	89
F. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	91
2. Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.....	92
3. Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang	93
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.....	93
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah nasabah tabungan.....	4
Tabel 1.2 : <i>Research Gap</i> Kualitas layanan terhadap Loyalitas nasabah.....	6
Tabel 1.3 : <i>Research Gap</i> Produk Terhadap loyalitas Nasabah.....	7
Tabel 1.4 : <i>Research Gap</i> Citra Bank terhadap loyalitas Nasabah.....	8
Tabel 2.1 : Penelitian terdahulu.....	35
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 4.1 : Jenis kelamin Responden	69
Tabel 4.2 : Usia Responden.....	69
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.4 : Jenis Nasabah tabungan	71
Tabel 4.5 : Lama menabung	71
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Instrumen X1	73
Tabel 4.7 : Hasil uji validitas instrument X2.....	74
Tabel 4.8 : Hasil uji validitas instrument X3.....	75
Tabel 4.9 : Hasil Uji validitas instrument Y	76
Tabel 4.10 : Hasil uji instrumen Reliabilitas	78
Tabel 4.11 : Hasil uji normalitas	79
Tabel 4.12 : Uji Linieritas variabel Y dan X1	80
Tabel 4.13 : Uji linieritas variabel Y dan X2	81
Tabel 4.14 : Uji linieritas Y dan X3	82
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	83

Tabel 4.16 : Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Tabel 4.17 : Hasil Analisis regresi linier berganda	85
Tabel 4.18 : Hasil uji parsial (Uji T)	87
Tabel 4.19 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel 4.20 : Hasil Uji R^2 (Koefisisen Determinasi)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	45
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kondisi persaingan bisnis perbankan yang begitu dinamis, loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas merupakan komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan terhadap produk atau jasa tertentu dimasa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.¹

Melalui konsumen yang loyal perusahaan bisa mendapatkan pelanggan baru. Hal tersebut dikarenakan salah satu perilaku pelanggan yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain.² Upaya dalam mempertahankan loyalitas nasabah tersebut, perusahaan harus memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas sesuai dengan selera, keinginan, dan kebutuhan nasabah.

Salah satu dari banyaknya Bank Syariah yang ada di Palembang adalah Bank Sumsel Babel Syariah. Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan

¹Philip Kotler dkk, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks 2009), Hlm 138

²Jill Griffin. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr.Dwi Kartini Yahva. (Jakarta :Erlangga. 2005) Hlm 31

dan Bangka Belitung yang telah dikenal oleh masyarakat maupun para nasabah Bank yang didirikan pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank saudara.³

Alasan pemilihan Bank Sumsel Babel Syariah adalah karena merupakan salah satu Bank daerah yang ada di Sumatera Selatan yang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (terutama kalangan menengah ke bawah). Selain itu karena Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu Bank dengan layanan terbaik. Hal ini dibuktikan dengan adanya penghargaan sebagai Bank layanan terbaik kategori buku II pada WOW Service Excellent Award 2015 yang diselenggarakan oleh salah satu konsultan dan lembaga survei independent terkemuka, Markplus Indonesia dan pada tanggal 29 November 2019 Bank Sumsel Babel Syariah mendapatkan predikat sebagai Bank dengan pengelolaan kas titipan terbaik di seluruh wilayah Indonesia pada acara tahunan di Bank Indonesia 2019.⁴

Kualitas layanan merupakan faktor utama yang penting dalam menentukan loyalitas. Adanya kualitas layanan yang baik dapat menimbulkan positif yang diakui di mata konsumen dan percaya dalam memenuhi kebutuhannya. Dimensi kualitas layanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang

³<https://www.banksumselbabel.com/syariah/> diakses pada tanggal 19 oktober 2019 pukul 22:49

⁴<http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetailBerita?ID=442> Diakses pada 11 Desember 2019 pukul 20:35

memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah perusahaan. Apabila kualitas layanan diterima dengan baik atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Faktor penentu loyalitas selanjutnya adalah Produk, produk (*product*) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, dan penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.⁵

Kemudian faktor terakhir dalam penentuan loyalitas adalah Citra Bank, citra merupakan respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisasi.⁶ Citra tersebut akan dapat mengkaji seberapa jauh tingkatan loyalitas konsumen terhadap perusahaan yang dijalankan.

Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang selalu berusaha mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan meningkatkan layanannya. Namun tetap saja ada keluhan yang muncul dari nasabah seperti : adanya keluhan terkait nasabah yang tidak paham tentang Bank Syariah, yang mencakup istilah umum yang sering digunakan dalam bank syariah, nasabah tidak paham mengenai metode bagi hasil, antrian bertransaksi di teller yang cukup memakan waktu lama, serta pelayanan penggunaan ATM yang kadang lambat dalam bertansaksi, ATM yang terkadang mengalami crash atau error,

⁵Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta : Erlangga 2006) Hlm 266

⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua (Jakarta: Erlangga, 2005), 46.

lupa kata sandi kartu ATM, kartu ATM yang terblokir dan kartu ATM yang tertelan oleh mesin ATM, keluhan ketika nasabah melakukan transaksi via ATM seperti penarikan uang kemudian berselang beberapa waktu, uang tersebut tidak keluar tetapi saldo rekening nasabah terdebit (terjadi pengurangan atau pemotongan saldo).

Bentuk pelayanan keluhan nasabah yang tidak tepat dapat berimbas pada menurunnya loyalitas terhadap nasabah. Namun sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan pelanggan berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek, dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) pelanggan yang tinggi.

Tabel 1.1

**Jumlah Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Cabang Palembang Tahun 2016 – 2019**

N o	Nasabah Tabungan	2016	2017	2018	2019
1	Kaffah	6.650	5.996	5.035	5.100
2	Rofiqoh	68.003	45.733	40.903	42.710
3	Tasbih	10.946	13.460	15.878	21.200
Jumlah Nasabah (Orang)		85.599	65.189	61.816	69.010

Sumber : Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang,

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah tabungan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang mengalami *fluktuatif*. Jumlah nasabah tabungan pada tahun 2016 adalah 85.599 nasabah dan tahun 2017 adalah 65.189 nasabah. Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016 hingga tahun 2017 sebesar 20.410 nasabah. Selanjutnya, pada tahun 2018 hal yang sama juga terjadi yaitu jumlah nasabah tabungan pada tahun tersebut masih mengalami penurunan sebesar 3.373 nasabah. Kemudian pada tahun 2019 ternyata jumlah nasabah tabungan mengalami peningkatan yang cukup baik sebesar 7.194 nasabah. Dari jumlah nasabah yang *fluktuatif* dapat menunjukkan seberapa besar loyalitas yang dirasa nasabah dalam menggunakan produk atau jasa di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Penelitian mengenai kualitas layanan, Produk dan Citra Bank telah memiliki banyak ragam dan jenis dengan berbagai objek penelitian yang juga beragam, berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil penelitian empiris yang ada tidak selalu memiliki kesamaan dan mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Tabel 1.2**Research gap Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat Pengaruh positif antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	1.RachmadHidayat(2009) ⁷ 2.Riswandhi Ismail(2014) ⁸ 3.ConnySondakh (2014) ⁹
	Tidak Terdapat Pengaruh antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	4.Falla Ilhami Saputra (2013) ¹⁰

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

Kualitas Layanan terhadap loyalitas nasabah yang diteliti oleh Rachmad Hidayat, Riswandhi Ismail dan Conny Sondakh menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh, Falla Ilhami Saputra menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

⁷Rachmad Hidayat 2009. "Pengaruh kualitas layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri".Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Vol 11 No.1)

⁸Riswandhi Ismail 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah".Jurnal Organisasi dan Manajemen (Vol 10 No 2)

⁹Conny Sondakh 2014 "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.1, 2014:19-32

¹⁰Falla Ilhami Saputra 2013,"Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)"Jurnal Aplikasi Manajemen (Vol 11 No 3)

Tabel 1.3**Research Gap Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat Pengaruh positif antara Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	1. Siti Liyakolifah, Lia Suprihartini, Nurhasanah (2018) ¹¹ 2. Cecep Hidayat & PrithaPutri Warahapsara (2010) ¹² 3. Sigit Sujarwo (2010) ¹³
	Tidak terdapat Pengaruh antara Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	1. Nurrohman, Maria M Minarsih, Moh Mukeri Warso (2016) ¹⁴

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

¹¹Siti Liyakolifah, Lia Suprihartini, Nurhasanah 2018, *Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Lokasi dan Visual Merchandising terhadap loyalitas nasabah PT.Pegadaian Persero Cabang Bukit Bestari Tanjung Pinang*

¹²Cecep Hidayat & Pritha Putri Warahapsara 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap citra perusahaan dan loyalitas nasabah*. Jurnal Manajemen (Vol 1 No 2)

¹³Sigit Sujarwo, 2010. “*Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BRITAMA Pada PT.Bank Reakyat Indonesia (Persero)Tbk Cabang Semarang Pandanaran.*”

¹⁴Nurrohman, Maria M Minarsih, Moh Mukeri Warso 2016. “*Analisis Pengaruh Letak, Variasi Produk dan Lingkungan Fisik terhadap loyalitas konsumen*”. Jurnal of Management (Vol 2 No 2)

Produk terhadap loyalitas nasabah yang diteliti oleh Siti Liyakolifah, Lia Suprihartini, Nurhasanah, Sigit Sujarwo dan Cecep Hidayat & PrithaPutri Warahapsara menunjukkan bahwa Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurrohman, Maria M Minarsih, Moh Mukeri Warso menunjukkan bahwa produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 1.4

Research Gap Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah	Terdapat Pengaruh positif antara Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah	1.Falla Ilhami Saputra (2013) ¹⁵ 2.Hilyatul Azizah (2012) ¹⁶
	Tidak Terdapat Pengaruh antara Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah	1.Conny Sondakh (2014) ¹⁷

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2020

¹⁵Falla Ilhami Saputra 2013, "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)" Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 11 No 3 September 2013

¹⁶Hilyatul Azizah 2012, "Pengaruh Kualitas layanan, citra dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah". Management Analysis Journal 1 (2) (2012)

¹⁷Conny Sondakh 2014 "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 No.1, 2014:19-32

Pengaruh Citra Bank terhadap loyalitas nasabah yang diteliti oleh Falla Ilhami Saputra dan Hilyatul Azizah menunjukkan bahwa Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alifah Nuraini dan Conny Sondakh menunjukkan bahwa Citra Bank tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan pemaparan tersebut, loyalitas yang telah tercipta merupakan sikap yang perlu dijaga, diperhatikan, dan dipertahankan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk mengungkap apakah faktor kualitas pelayanan, Produk, dan Citra Bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Untuk itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan memilih judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Dan Citra Bank Terhadap loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?

2. Bagaimana Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
3. Bagaimana Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Citra Bank Secara Bersama-Sama Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, produk dan citra Bank terhadap loyalitas nasabah tabungan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian berdasarkan pertanyaan maka tujuan penentuan ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Citra Bank Secara Bersama-Sama Terhadap

Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah
Kantor Cabang Palembang

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi islam.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memfokuskan PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak manajemen perbankan sebagai bahan masukan kinerja PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Produk dan Citra Bank.

