

**ANALISIS PENGARUH *INTERNET BANKING*, PENANGANAN
KONFLIK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH STUDI KASUS PADA BANK BRI
SYARIAH KANTOR CABANG RIVAI PALEMBANG**



**OLEH
YUNI SILVIA
NIM. 1656300277**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN 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 RADEN FATAH
PALEMBANG**

2020



**PROGRAM STUDI SI 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 SI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Yuni Silvia
Nim/Jurusan : 1656300277
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Internet Banking*, Penanganan Konflik, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang)

Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada tanggal 7 Desember 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal Pembimbing Utama : **Dr. Rika Lidyah S.E., M.Si., Ak., CA**

tt:

Tanggal Pembimbing Kedua : **Fatimatuz Zuhro S.H.I., ME**

tt:

Tanggal Penguji Utama : **Dr. Titin/Hartini, S.E., M.Si**

tt:

Tanggal Penguji Kedua : **Mulyani Rizki, S.E., M.Si**

tt:

Tanggal Ketua : **Dr. Chandra Zaky Maulana, MM**

tt:

Tanggal Sekretaris : **Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si**

tt:

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Silvia

NIM : 1656300277

Jenjang : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Internet Banking*, Penanganan Konflik, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.



Yuni Silvia
NIM: 1656300277



**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 : Analisis Pengaruh *Internet Banking*, Penanganan Konflik, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang)

Ditulis Oleh : Yuni Silvia

NIM : 1656300277

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 14 Desember 2020

Dekan



Dr. Heri Junaidi, MA
NIP. 196010112006042



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 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 :

Analisis Pengaruh *Internet Banking*, Penanganan Konflik, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang).

Yang ditulis oleh :

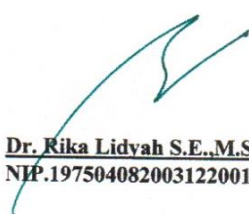
Nama : Yuni Silvia
NIM : 1656300277
Program : S1 Perbankan Syariah

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, 2020

Pembimbing Utama


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

Pembimbing Kedua


Fatimatuz Zuhro S.H.I., ME
NIK. 201904092810199012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jadikanlah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dialah tempat meminta dan memohon.

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua orang tuaku ayah Kaharuddin Aziz dan Mama Yola Solanda serta Adikku
- Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan
- Almamater tercinta

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *INTERNET BANKING*, PENANGANAN KONFLIK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG RIVAI PALEMBANG)

Oleh:

YUNI SILVIA

NIM: 1656300277

yunisilviaa626@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *internet banking*, penanganan konflik, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah studi kasus pada bank BRI Syariah kantor cabang rivai Palembang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala likert. sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank Bri Syariah kantor cabang rivai Palembang yang berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik sampel *purposive sampling*.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data menggunakan *path analysis*. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (2) penanganan konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah; (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : *Internet Banking*, Penanganan Konflik, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>"	B	-
ت	Ta>"	T	-
ث	S a>"	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>"	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>"	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	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 dibawahnya
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. Ta’Marbuthah

1. Ta” marbuthah sukun ditulis b contoh بعبادة ditulis bi”idabah.
2. Ta” marbuthah sambung ditulis ببرعبادة ditulis bil”ibadatiirabbih.

C. Huruf Vokal

1.Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

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

2.Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap

yaitu gabungan antara harakat dengan huruf,
dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (اِ) = ay
- b. (يْ) = iy
- c. (اَو) = aw
- d. (وْ) = uw

3.Vokal Panjang

- a. (اَ) = a
- b. (يَ) = i
- c. (وَ) = u

D. Kata Sandang

Penulis al-qamariyyah dan al-syamsiyyah menggunakan al-:

- a. Al-qamariyyah, contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.
- b. Al-syamsiyyah, contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatannya
sebagai berikut:

- H = Hijriyah
- M = Masehi
- h = halaman

swt. = subhanahu wata`ala

saw. = sall Allah `alaihi wasalam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan

F. Lain-lain

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur semata mata bagi Allah sang pemilik Alam Semesta subhanu wa ta'ala, atas segala anugerah yang Dia limpahkan kepada penulis sehingga pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat, serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di Yaumul Kiyamah nanti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat kondusif.

Bahagia yang penulis rasakan, sungguh tidaklah mudah untuk diungkapkan dengan kata kata. Atas rahmat, hidayah, taufik dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *INTERNET BANKING*, PENANGANAN KONFLIK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI KASUS BRI SYARIAH KANTOR CABANG RIVAI PALEMBANG”**.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang selalu menjadi motivasi dalam hidup saya.

Terima kasih atas setiap doa serta restu yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti-hentinya diberikan, selalu membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil untuk memenuhi impian kedua orangtua saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar

2. Ibu Prof.Dr.Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Hery Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M Selaku Kaprodi S1 Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak.,CA selaku Pembimbing Akademik dan juga Dosen Pembimbing I. Dan ibu Fatimatuz Zuhro S.H.I., M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah

banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.

6. Segenap Dosen, Staff Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat seperjuanganku, S1 Perbankan Syariah angkatan 2016 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu
8. Geng halu yang selalu memberikan saya semangat untuk mengerjakan skripsi ini, perhatian, dan bantuan dalam hal apapun.
9. Teman seperjuangan Yulia Novita Sari dan Zulma Resna Wulandari yang sudah membantu dan mensupport dari awal kuliah sampai sekarang.
10. Keluarga besar penulis tanpa terkecuali yang telah mendukung dan mendoakan selama ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan sangat senang hati menerima segala kritik dan saran. semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dicatat sebagai amal ibadah dan dibalas oleh Allah Swt, dan penulis

berharap penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dan dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Amiin.

Palembang, September 2020

YUNI SILVIA

NIM: 1656300277

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
TRANSLITERASI BAHASA.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Teori Loyalitas	13
B. Pengertian <i>Internet Banking</i>	15
C. Penanganan Konflik	21
D. Kualitas Pelayanan	25

E. Loyalitas Nasabah.....	33
F. Penelitian Terdahulu.....	40
G. Pengembangan Hipotesis.....	47
1. Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	47
2. Pengaruh Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah	48
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	49
H. Kerangka Pemikiran	50
I. Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Variabel – Variabel Penelitian.....	57
F. Definisi dan Konsep Operasional	58
G. Instrumen Penelitian	60
H. Teknik Analisis Data	61
I. Alat Analisis	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	67
B. Hasil Analisis Data	68
1. Karakteristik Responden	68
a) Jenis Kelamin Responden.....	69
b) Usia Responden	70
c) Pekerjaan Responden.....	71
d) Lama menjadi Nasabah	72
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	73
a) Uji Validitas.....	73
b) Uji Reliabilitas.....	77
3. Uji Asumsi Klasik.....	78
a) Uji Normalitas	78
b) Uji Multikolinieritas	79
c) Uji Heterokedastisitas.....	80
d) Uji Linieritas.....	82
4. Analisis Regresi Linier Berganda	83
a) Uji Parsial (uji t)	83
b) Uji Simultan (uji F)	86
c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
a) Pengaruh <i>Internet Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	90
b) Pengaruh Penanganan Konflik terhadap Loyalitas Nasabah.....	91

c) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	92
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap Internet Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah	9
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Penanganan Konflik terhadap Loyalitas Nasabah	10
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	11
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1	Skala Likert	56
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	58
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	72
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel <i>Internet Banking</i>	74
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Penanganan Konflik.....	75
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	76
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	77

Tabel 4.10	Uji Normalitas	79
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.12	Uji Heterokedastisitas	81
Tabel 4.13	Uji Linieritas	82
Tabel 4.14	Uji t.....	83
Tabel 4.15	Uji F.....	86
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Penelitian	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	50
-------------------------------------	----