

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH BSI KCP LABUAN)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi saya ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima skripsi saya berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 25 Juli 2023



Lilah Muhliso
NIM.181420174

ABSTRAK

Nama: Lilah Muhliso, NIM: 181420174, Judul Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Labuan)*

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Labuan. Variabel yang diteliti yaitu menggunakan variabel bebas kualitas pelayanan dilihat dari beberapa dimensi yaitu bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5). Sedangkan variabel terikat yang digunakan ialah loyalitas nasabah (Y).

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1). Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan? 2). Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan? 3). Seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan?

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan. 2). Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan. 3). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan.

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode uji asumsi klasik yang digunakan diantaranya uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Menggunakan uji hipotesis diantaranya uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial untuk variabel bukti fisik dan keandalan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan. Secara simultan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Labuan. Adapun hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh sebesar 16,4% terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Labuan. Dimana sisanya yaitu sebesar 83,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan *Frontliner*, Loyalitas Nasabah.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas
Lamp : 1 (satu) Eksemplar
Hal : **Pengajuan Munaqasyah
a.n. Lilah Muhlisoh
NIM : 181420174**

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaikumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Lilah Muhlisoh**, NIM : 181420174 yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KCP Labuan)**, kiranya dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 14 Juni 2023

Pembimbing I

Asti Aini, M.Ak.
NIP. 198102192006042002

Pembimbing II

Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M
NIP. 197601262011011006

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADANASABAH BSI KCP LABUAN)

Oleh:

Lilah Muhliso
NIM: 181420174

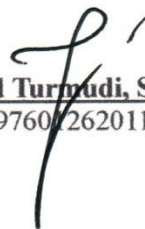
Menyetujui;

Pembimbing I

Pembimbing II



Asti Airfi, M.Ak.
NIP. 198102192006042002



Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M.
NIP. 197607262011011006

Mengetahui;

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Jurusan Perbankan Syariah,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003



Henny Saraswati, M.M.
NIP: 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n Lilah Muhlisoh, NIM: 181420174, Judul Skripsi: ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BSI KCP Labuan)***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 27 Juli 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 27 Juli 2023

Sidang Munaqasyah

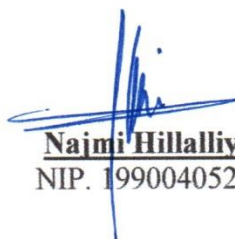
Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.

NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota

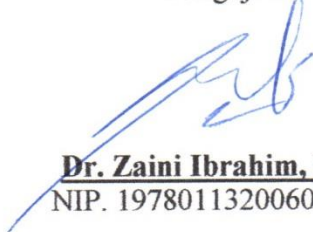


Najmi Hillalliyati, M.Pd.

NIP. 199004052020122009

Anggota-anggota,

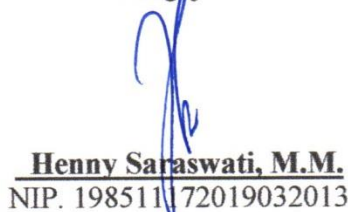
Penguji I



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.

NIP. 197801132006041002

Penguji II



Henny Saraswati, M.M.

NIP. 198511172019032013

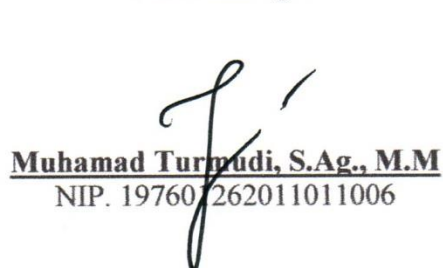
Pembimbing I



Asti Aini, M.Ak.

NIP. 198102192006042002

Pembimbing II



Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M.

NIP. 197607262011011006

PERSEMBAHAN

*Sebagai Wujud Dari Ungkapan Cinta dan Bakti Yang Tulus, Saya
Persembahkan Skripsi Ini Untuk:*

*Kedua Orang Tua Saya, Bapak Maman Suparman Dan
Ibu Ita Rosita Yang Telah Mendidik, Membesarkan Puteri Kecilnya
Dengan Seluruh Rasa Kasih Sayang, Dan Mengiringi Setiap Langkah
Anak Perempuan Pertamanya Dengan Support dan Do'a.
Pengorbanan Keduanya Tak Sanggup Untuk Dibalas Dengan Apapun
Hanya Dengan Doa Yang Dapat Disanjungkan.*

*Kepada Adik Saya Tercinta Silpia Junia Putri, Serta Seluruh Keluarga
Besar Yang Selalu Memberi Dukungan Dan Kasih Sayang Dalam Hidup
Saya.*

MOTTO

يُحِبُّ ٱللَّهُ ٱلْعَامِلَ إِذْ عَمِلَ ٱنَّ تُحْسِنَ

(رواه الطبراني)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya
dengan baik”.

(HR. Thabrani)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Lilah Muhlisoh, lahir di Pandeglang 05 Desember 2000, anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Maman Suparman dan Ibu Ita Rosita.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Karyasari 3 lulus Tahun 2012, MTS MA Pusat Menes lulus Tahun 2015, dan Madrasah Aliyah MA Pusat Menes lulus Tahun 2018. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi internal kampus yaitu Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA-FEBI), sebagai anggota dan pengurus tahun 2021 sampai 2022. Sementara penulis juga aktif di organisasi eksternal kampus yaitu di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) sebagai anggota dan pernah menjabat sebagai pengurus pula. Penulis juga pernah mengikuti beberapa pelatihan yang diadakan oleh pihak jurusan, yaitu Pelatihan Pajak tahun 2021 dan Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat 1 pada tahun 2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Taulada bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah(Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Labuan)”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan motivasi untuk terus menuntut ilmu.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Asti Aini, M.Ak., selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Turmudi, S.Ag, M.M., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., selaku penguji I dan Ibu Henny Saraswati, M.M., selaku penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan arahan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Hendri sebagai pimpinan BSI KCP Labuan yang telah membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Segenap Dosen UIN SMH Banten yang telah membimbing, mendidik, serta memberikan pelajaran berharga selama penulis menempuh perkuliahan pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten.
9. Kepada sepupu-sepupu terbaik saya Yudi Rustandi dan Dede Fitriana yang tidak pernah bosan untuk direpotkan, terimakasih untuk solidaritasnya.
10. Kepada seluruh rekan terbaik DEMA-FEBI 2021, HMI Komisariat Fasei, dan teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah E 2018 yang telah memberikan kenangan tak terlupakan selama masa perkuliahan. Selalu menguatkan satu sama lain hingga tak lelah untuk selalu memberikan semangat. *All of it was the best experience I've ever had, love u all and see u on top.*
11. Kepada sahabat tupai saya yang selalu ada dalam kondisi terburuk sekalipun, Syifa Nurhalizah, Aini Rahmayanti, Aulia, Ifat Fatimah, Salsabilla Isnirahmania, Ira Anggraeni Daichi, Rachmatuzzakiya, dan Anisa Fitri Ramadhan, terimakasih untuk kebersamaannya. Semoga tali silaturahmi diantara kita terus terjaga yaa aamiin.
12. Kepada sahabat kos selaku keluarga baru yang selalu memberikan canda tawa dan dukungan setiap harinya yaitu Syifa Nurhalizah, Cut Nia Kurniawati, Laila Maghfira, Safira Aulia Rosya, dan Angela Patricia Soniya, penulis mengucapkan terimakasih.

13. Kepada sahabat-sahabat saya calon istri idaman yaitu Nuraini Huriyati, Nurul Basiroh, Mas Shinta Septiawati, Rachma Maulidya Assyfa terimakasih selalu menghadirkan kebahagiaan di dalam perjalanan hidup saya.
14. Kepada teman satu bimbingan yaitu Widya, Lilis Cahyati, Sintia Nur Azizah, dan Siva Nurhaliza yang selalu ada untuk berkeluh kesah, saling memberikan motivasi, semangat, juga kesan positif di masa akhir kuliah penulis ucapkan terimakasih.
15. *Last but not least, I wanna thank me, you're great starting when you want to achieve your dreams and make those closest happy. You deserve to be appreciated for your endless patience, with a sense of not giving up easily, as well as for being generous in accepting the disappointments you get at every phase of life you go through. This is not the end, the new title means new life, let's always strengthen each other.*

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 26 Juli 2023

Penulis,



Lilah Muhlisoh
NIM. 181420174

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTARTABEL	xiv
DAFTARA GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Identifikasi Variabel	41
D. Kerangka Pemikiran	45

	E. Hipotesis Penelitian	50
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat.....	53
	B. Populasi dan Sampel.....	53
	C. Jenis Metode Penelitian	55
	D. Teknik Pengumpulan Data	56
	E. Teknik Analisis Data	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
	B. Karakteristik Responden.....	69
	C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	71
	D. Analisis Data	75
	E. Pembahasan	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	100
	B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Kantor dan tenaga kerja BUS.....	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	36
Tabel 2. 2	Operasional variabel penelitian	42
Tabel 3. 1	Kategori Koefisien Uji Validitas	60
Tabel 4. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel 4. 2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	70
Tabel 4. 3	Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah ...	70
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	71
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	72
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	74
Tabel 4. 7	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> dan Loyalitas Nasabah	76
Tabel 4. 8	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> dan Loyalitas Nasabah	78
Tabel 4. 9	Uji normalitas	80
Tabel 4. 10	Uji multikolinearitas	81
Tabel 4. 11	Uji heteroskedastisitas	83
Tabel 4. 12	Analisis Koefisien Determinasi.....	84
Tabel 4. 13	Uji Parsial	85
Tabel 4. 14	Uji Simultan	91
Tabel 4. 15	Analisis Regresi Linier Berganda.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka berpikir	50
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BSI KCP Labuan	69