

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi syariah 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 dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 18 Februari 2025

Penulis



Mela Novita

NIM: 201420143

ABSTRAK

Nama: **Mela Novita**, NIM: **20142014**, Judul Skripsi: **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani**

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cilegon A Yani, dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode *Struktural Equation Modeling* (SEM), dimana metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas hubungan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji *outer model* yang terdiri dari uji validitas (*convergent validity*, *Average Variance Extrated (AVE)*, *Discriminant Validity*) reabilitas, uji *inner model* yang terdiri dari (*R Square*, *Effect Size (f Square)*, *Prediction Relevance (Q Square)*, *Goodness or fit*) dan uji hipotesis dengan menggunakan *Smart PLS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 3,199. Untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,743. Untuk kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,820. Untuk kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,188. Untuk kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 4,504. Untuk kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 4,291. Untuk kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai statistik t (t hitung) 4,090. Untuk kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,483. Untuk kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,427. Untuk kualitas hubungan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*, dengan nilai statistik t (t hitung) 2,287.

Kata Kunci: **Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Loyalitas Nasabah, Dan Kepuasan Nasabah.**

ABSTRACT

Name: Mela Novita, NIM: 20142014, Thesis Title: *The Influence of Product Quality, Service Quality, and Relationship Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani*

This research was carried out at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cilegon A Yani, conducted to find out whether the variables of Product Quality, Service Quality, and Relationship Quality have an effect on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable.

This study aims to analyze whether there is an influence of product quality, service quality, and relationship quality on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable

This study uses a quantitative method using primary data through questionnaires. This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) method, where this method is used to determine the influence of product quality, service quality, and relationship quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The data analysis techniques used were an outer model test consisting of a validity test (convergent validity, Average Variance Extrated (AVE), Discriminant Validity) of reliability, an inner model test consisting of (R Square, Effect Size (f Square), Prediction Relevance (Q Square), Goodness or fit) and a hypothesis test using Smart PLS.

The results of the study showed that the influence of product quality had a positive effect on customer satisfaction, with a statistical value of t (t calculated) 3.199. For the variable of service quality has a positive effect on customer satisfaction, with a statistical value of t (t calculated) 2.743. For the quality of the relationship, it has a positive effect on customer satisfaction, with a statistical value of t (t calculated) 2.820. For product quality, it has a positive effect on customer loyalty, with a statistical value of t (t calculated) 2.188. For service quality, it has a positive effect on customer loyalty, with a statistical value of t (t calculated) 4,504. For the quality of relationships, it has a positive effect on customer loyalty, with a statistical value of t (t calculated) 4,291. For customer satisfaction, it has a positive effect on customer loyalty, with a statistical value of t (t calculated) 4,090. For product quality, it has a positive effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable, with a statistical value of t (t calculated) 2.483. For service quality, it has a positive effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable, with a statistical value of t (t calculated) 2.427. For the quality of the relationship, it has a positive effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable, with a statistical value of t (t calculated) 2,287.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Relationship Quality, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang
42171

Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id.

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Mela Novita NIM. 201420143	UIN SMH BANTEN di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Mela Novita, NIM. 201420143 dengan judul Skripsi Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani 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 Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 18 Februari 2025

Pembimbing I

Mochamad. Indrajit Roy.S.P., M.M
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,

Irmatul Hasanah. M.Si.
NIP. 199108302019032021

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP CILEGON A YANI

Oleh:

Mela Novita
NIM. 201420143

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II,



Mochamad. Indrajit Roy, S.P., M.M
NIP. 198011292015031001



Irmatul Hasanah, M.Si.
NIP. 199108302019032021

Mengetahui

Dekan

Ketua Jurusan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Syariah



Prof. Dr. H. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Mela Novita**, NIM. 201420143 yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani”** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 30 April 2025, 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, 30 April 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc
NIP. 199508042022032002

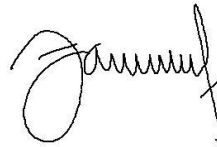
Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Dedu Sidiqia, M.Si
NIP. 197705152008011016

Penguji II



Muhamad Fadli Azim, M.Si
NIP. 198705312019031010

Pembimbing I



Mochamad. Indrajit Roy, S.P., M.M
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II,



Irmatul Hasanah, M.Si
NIP. 199108302019032021

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan rahmatnya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran dan ilmu serta syafa'at rasulnya atas izin Allah SWT saya telah menyelesaikan skripsi ini. Sebagai rasa syukur saya telah menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan terutama untuk orang yang sangat istimewa yaitu kedua orang tua, Bapak Engkon Komarudin dan Ibu Mamduhah, terima kasih atas cinta yang tiada batas, doa yang tak pernah terputus, serta dukungan yang selalu menguatkan. Tak lupa pula, skripsi ini saya persembahkan untuk adikku tersayang Qissa Aulia yang selalu memberi semangat kepada kakanya dalam menyusun skripsi serta mendoakan kakanya supaya cepat lulus. Terimakasih pula kepada semuanya yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini, saya tidak akan melupakan kebaikan yang telah kalian berikan selama saya menyusun skripsi ini. Semua pengorbanan dan kasih sayang kalian adalah kekuatan terbesar dalam setiap langkahku. Karya ini adalah wujud rasa terima kasihku yang mendalam kepada kalian. Tak lupa pula kepada diri sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ ۖ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۚ

"Sesungguhnya Allah memerintahkan kamu untuk berlaku adil dan berbuat baik, serta memberikan kepada kerabat. Dan dia melarang kamu dari perbuatan keji, kemungkaran, dan penganiayaan. Dia memberi nasihat kepada kamu agar kamu ingat."

(QS. An-Nahl: 90)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mela Novita, lahir di Serang pada tanggal 17 Juni 2001, penulis anak pertama dari dua bersaudara, orang tua bernama, bapak Engkon Komarudin dan ibu Mamduhah.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yang pertama yaitu Tk Patria 2007, Sekolah Dasar Negeri Rawu pada tahun 2013, Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ciruas pada tahun 2016, Sekolah Madrasah Aliyah pada tahun 2020, dan kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi kampus yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia sebagai divisi keagamaan pada tahun 2021-2022.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Allhamdulillah dengan kemudahan yang di berikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani”**.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari beberapa pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin,M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.
3. Bapak Dr.Wazin,M.SI., Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan arahan, saran dan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Zaini Ibrahim,M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Najmi Hillalliyati,M.Pd., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

5. Bapak Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M., selaku pembimbing I dan Ibu Irmatul Hasanah, M.Si., selaku pembimbing II, yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Pihak BSI KCP Cilegon A Yani Yang telah memberikan izin penelitian, terimakasih juga kepada Mas Hasanudin Bahja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cilegon A Yani yang menjadi Informasi utama dan kepada para informan nasabah BSI KCP Cilegon A Yani yang telah memberikan pendapatnya dan memberikan Informasi demi tersusun Skripsi.
7. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi.
8. Keluarga besar Perbankan Syariah 2020 sebagai teman seperjuangan di kampus, secara khusus PBS-D 2020 yang telah menjadi keluarga kedua, tiga tahun kita belajar bersama dalam satu ruangan. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.
9. Teruntuk teman seperjuangan khususnya kepada “zuzizu baeeey” yaitu Linda Sukmayanti, Putri Aulia Dewi, Annisa Rizki Fitriani dan Indri Novita yang selalu support dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dewi Nurmala dan Weas Ahmad Nurkoni terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.

11. Kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya dengan pahala yang berlimpah Amin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 18 Februari 2025
Penulis,

Mela Novita
201420143

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1) <i>Grand Theory</i>	14
2) Kualitas Produk.....	15
3) Kualitas pelayanan	18

4) <i>Relationship Quality</i> (Kualitas Hubungan).....	21
5) Loyalitas Nasabah.....	24
6) Kepuasan Nasabah.....	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hubungan Antar Variabel	35
D. Kerangka Pemikiran.....	40
E. Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	43
C. Jenis Metode Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Teknik Analisis Data.....	46
1) Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
2) <i>Structural Model</i> (<i>Inner Model</i>).....	48
3) Pengujian Hipotesis	49
F. Definisi Operasional	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Gambaran Umum Responden	56
C. Hasil Analisis Data.....	59
D. Hasil Uji Hipotesis	67
E. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	30
Tabel 3. 1 Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 4. 2 Usia Responden	57
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4. 4 Nilai Convergen Validity.....	59
Tabel 4. 5 Nilai Average Variance Extrated.....	61
Tabel 4. 6 Nilai Cross Loading	62
Tabel 4. 7 Nilai Composite Reliability	63
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian R-Square.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian F-Square	64
Tabel 4. 10 Hasil Nilai Q-Square.....	66
Tabel 4. 11 Hasil Model Fit	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP A Yani.....	56
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Model Pengukuran Hasil Output Smartpls..	60
Gambar 4. 3 Gambar Inner model (Sumber: Olah Data SmartPLS4, 2024).....	68

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Nasabah Membuka rekening BSI KCP Cilegon A	
Yani	6