

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi 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 dan tercantum dalam skripsi saya ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian 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, 15 Februari 2025



Suci Rahayu

NIM.191420037

ABSTRAK

Nama: Suci Rahayu NIM: 191420037 Judul: Pengaruh *Service excellence* dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Wakaf Mikro El-Manahij,Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak).

Loyalitas nasabah merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh Bank Wakaf Mikro El-Manahij untuk menjaga kelangsungan operasionalnya. Dengan terciptanya loyalitas nasabah, bank akan mampu mempertahankan nasabah di era ketatnya persaingan bisnis. Loyalitas dapat dibangun melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan pelayanan prima dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan dan *Service excellence* terhadap loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, dengan sampel sebanyak 92 responden yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi berganda dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6.210 > 1.9869$). Serta hasil analisis variabel *Service excellence* (X2) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah (Y) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4.937 > 1.9869$) maka pada uji T H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Kemudian hasil analisis uji F pada variabel Kepercayaan (X1) dan variabel *Service excellence* (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25.842 > 3,10$). Serta mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci: Kepercayaan, *Service excellence*, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Name: Suci Rahayu **Student ID:** 191420037 **Title:** *The Influence of Service excellence and Trust on Customer Loyalty (Case Study at Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak).*

Customer loyalty is a crucial factor that must be considered by Bank Wakaf Mikro El-Manahij to ensure its operational sustainability. By fostering customer loyalty, the bank can retain its customers amid intense business competition. Loyalty can be built through service quality improvement by emphasizing excellent service and customer trust in the bank. This study aims to analyze the influence of Trust and *Service excellence* on customer loyalty, both partially and simultaneously. This research employs a quantitative approach with a descriptive method, using a sample of 92 respondents selected through a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple regression with SPSS version 25. The results indicate that the Trust variable (X1) has a positive and significant influence on customer loyalty (Y), as shown by the t-value (6.210) being greater than the t-table value (1.9869). Similarly, the *Service excellence* variable (X2) has a positive and significant influence on customer loyalty (Y), with a t-value (4.937) greater than the t-table value (1.9869), leading to the rejection of H0 and acceptance of Ha, with a significance value less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Furthermore, the F-test analysis results show that the Trust (X1) and *Service excellence* (X2) variables collectively have a positive and significant influence on customer loyalty (Y), with an F-value (25.842) greater than the F-table value (3.10) and a significance value of less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: Trust, *Service excellence*, Customer Loyalty.



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

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp Andamu'i Kel Sukawana Kec Curug Provinsi Banten

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomiiii
Perihal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n. Suci Rahayu	UIN SMH Banten
	NIM. 191420037	di –
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermakalumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan sebelumnya, makaa kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Suci Rahayu, NIM. 191420037** dengan judul Skripsi ***"Pengaruh Kepercayaan Dan Service excellence Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak)"***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomiiii dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Makaa kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan. Demikian, atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 19 September 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP.197403072002121004

Surahman, M.E
NIP.198109112015031003

PERSETUJUAN

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Bank Wakaf Mikro El-manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak)

Oleh:

SUCI RAHAYU
NIM.191420037

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP.197403072002121004

Pembimbing II



Surahman, M.E
NIP.198109112015031003

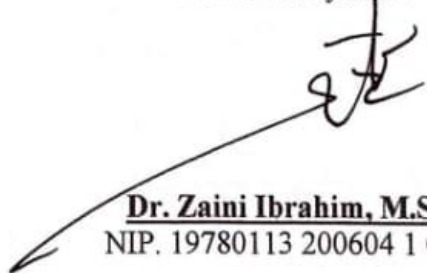
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



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

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



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

PENGESAHAN

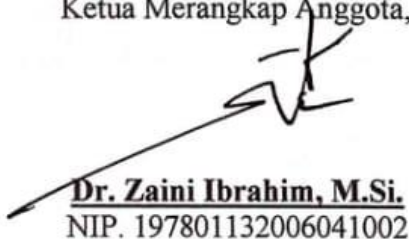
Skripsi a.n Suci Rahayu, NIM: 191420037 yang berjudul “*Pengaruh Kepercayaan dan Service excellence terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Wakaf Mikro El-Manahij, Pondok Pesantren Modern Manahijussadat, Lebak)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 19 Februari 2025.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 Februari 2025

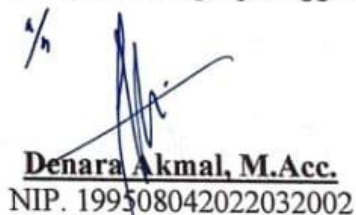
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

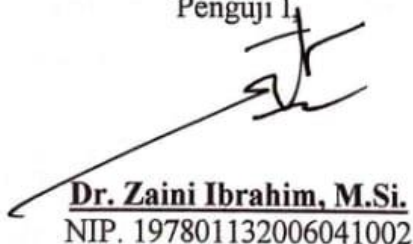
Sekretaris Merangkap Anggota,



Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Anggota,

Penguji I,



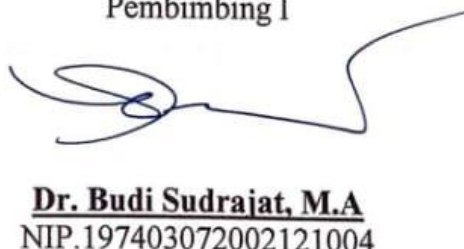
Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

Penguji II,



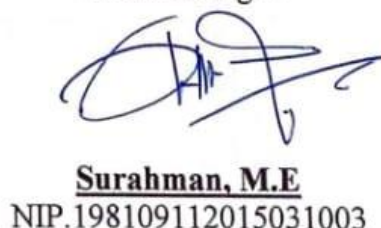
Dr. Helaludin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing I



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP.197403072002121004

Pembimbing II



Surahman, M.E
NIP.198109112015031003

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, karya ini saya persembahkan kepada Ibu Tati Herawati dan Bapak Davis Tubagus Saputra, dua sosok luar biasa yang telah menjadi pelita dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih atas cinta yang tulus, doa tanpa henti, serta segala pengorbanan yang tidak pernah putus untuk mendukung setiap perjuangan saya. Skripsi ini adalah wujud kecil dari rasa bakti dan cinta saya kepada Mamah dan Bapak. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ibu dan Bapak.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan melewati segala ujian, rasa lelah, dan keraguan. Terima kasih telah berani melangkah lebih jauh dan bekerja keras, bahkan di saat semuanya terasa sulit. Ingatlah, ini adalah awal dari perjalanan yang lebih besar.

Tak lupa, saya sampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses ini berlangsung. Semoga skripsi ini menjadi langkah kecil yang membawa manfaat besar dan menjadi bekal untuk mencapai keberhasilan di masa depan.

MOTTO

"Dalam aktivitas pelayanan dan menjaga loyalitas, kejujuran dan amanah adalah kunci. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW: 'Pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi, shiddiqin, dan syuhada. '" (HR. Tirmidzi)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Suci Rahayu, lahir di Pandeglang pada tanggal 20 April 2002. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, hasil pernikahan ayahanda tercinta Bapak Davis Tubagus Saputra dan ibunda tercinta Ibu Tati Herawati. Penulis beralamat di Kp. GongGong, Desa Cipicung, Kec. Cikeudal, Kab. Pandeglang.

Penulis menempuh pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri Cipicung 01, lulus pada tahun 2013, MTS Malnu Pusat Menes, lulus pada tahun 2016, dan SMA Plus Malnu Pusat Menes, lulus pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Strata 1 (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomiiii dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti organisasi internal dan eksternal kampus, di antaranya terlibat dalam organisasi Pusat Seni Mahasiswa FEBI dan Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia. Beberapa pengalaman berharga juga diperoleh penulis, di antaranya PPL di DISKOPERINDAG Kab. Serang dan mengikuti KUKERTA di Desa Sukarendah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas nikmat, karunia, dan rahmat-Nya yang tiada terhingga. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, sebagai panutan bagi umat Islam.

Dengan segala kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT, serta disertai dengan usaha dan doa yang sungguh-sungguh, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan dan *Service excellence* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro El-Manahij di Pondok Pesantren Manahijussadat, Lebak."

Dalam penulisan skripsi ini, saya menghadapi beberapa kesulitan. Namun, berkat dukungan, motivasi, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomiiii dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomiiii dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Dr. Budi Sudrajat, M.A., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu support dan selalu menyediakan waktunya untuk

- memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Surahman, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
 6. Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., selaku Dosen penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
 7. Dr. Helaluddin, M.Pd., selaku Dosen penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukannya agar skripsi ini menjadi lebih baik.
 8. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi dan arahan, serta mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
 9. Bank Wakaf Mikro El-Manahij yang telah bersedia mengizinkan dan membantu penulis dalam memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Serta para responden penelitian yaitu pelanggan Bank Wakaf Mikro El-Manahij, terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
 10. Serta semua rekan-rekan dan pihak yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas doa, dukungan serta bantuannya sehingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, mengingat penulis masih dalam proses belajar penulis pun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya

Wassalammu'alaikum Wr. Wb

Serang 12 Desember 2024

Penulis

Suci Rahayu

NIM. 191420037

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iv
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Kerangka Pemikiran	11
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORETIS	15
A. Loyalitas Nasabah	15
1. Pengertian Loyalitas Menurut Para Ahli	15
2. Teori Loyalitas Nasabah	16
3. Karakteristik Loyalitas Nasabah	17

4. Jenis-jenis Loyalitas	18
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	20
6. Indikator Loyalitas Nasabah.....	21
B. Kepercayaan	22
1. Pengertian Kepercayaan	22
2. Teori Kepercayaan.....	24
3. Kepercayaan nasabah dalam perspektif Islam.....	25
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	26
5. Indikator Kepercayaan Nasabah.....	26
C. <i>Service excellence</i>	27
1. Pengertian Service Excellence.....	28
2. Teori <i>Service excellence</i>	28
3. Faktor Yang Mempengaruhi <i>Service excellence</i>	30
4. <i>Service excellence</i> Dalam Perspektif Islam	31
5. Indikator Service Excellence	32
D. Hubungan Antar Variabel.....	33
1. Hubungan kepercayaan dengan loyalitas nasabah.....	33
2. Hubungan <i>Service excellence</i> dengan Loyalitas nasabah.....	34
E. Penelitian Terdahulu yang relevan	34
F. Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Tempat dan waktu penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel	44
C. Metode Penelitian	45
D. Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	47
G. Operasional variabel Penelitian	54

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	57
1. Susunan Kepengurusan Bank Wakaf Mikro El-Manahij	58
B. Karakteristik Responden.....	58
C. Analisi Data	61
1. Uji Instrumen.....	61
2. Uji Asumsi Klasik	64
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	71
4. Uji Hipotesis	72
5. Uji Koefisien Determinasi	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. SARAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87
Lampiran.1 Sk Dosen Pembimbing	88
Lampiran 3 Permohonan Data penelitian.....	89
Lampiran 4- kuesioner	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4. 1 Uji normalitas dengan P-P Plot	65
Gambar 4. 2 Uji normalitas dengan histogram	65
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas dengan scatterplot.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Bank wakaf Mikro.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Jumlah Nasabah.....	44
Tabel 3. 2 Instrumen Menggunakan Skala Likert.	47
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4. 1 Susunan Kepengurusan Bank Wakaf Mikro El-Manahij	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembiayaan.....	60
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)	61
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel <i>Service excellence</i> (X2).....	62
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolomogrov Smirnov	66
Tabel 4. 13 Uji Heterosledastisitas (Glaizer).....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas X1.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas X2.....	70
Tabel 4. 17 Uji Analisis Linear Berganda	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) X1.....	72
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) X2	73
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis (Uji F)	74
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi (R2)	75