

**PENGARUH KEPUASAN DAN REPUTASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
SYARIAH MANDIRI Tbk KANTOR CABANG
PEMBANTU PANDEGLANG**



Oleh :

**NENI MULIAWATI
NIM : 162030009**

TESIS MAGISTER

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
SERANG 2019 M/ 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neni Muliawati

NIM : 162030009

Jenjang : Magister

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU PANDEGLANG” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 22 Januari 2019
Saya yang menyatakan,

Materai 6000

Neni Muliawati
NIM: 162030009

PENGESAHAN

Tesis berjudul : **PENGARUH KEPUASAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU PANDEGLANG**

Nama : Neni Muliawati
NIM : 162030009
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tanggal Ujian : 22 Januari 2019

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah

Serang, 22 Januari 2019
Direktur,

Prof. Dr. H.B. Syafuri, M.Hum.
NIP. 19590810 199003 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS
MAGISTER**

Tesis berjudul : **PENGARUH KEPUASAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU PANDEGLANG**

Nama : Neni Muliawati

NIM : 162030009

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Anis Fauzi, M. SI (.....)

Sekretaris : Dr. Umi Kultsum, M.A. (.....)

Penguji I : Dr. Budi Sudrajat, M.A (.....)

Penguji II : Dr. Nana Suryapermana, M.Pd. (.....)

Pembimbing I : Dr. Hj. Hunainah, M.M (.....)

Pembimbing II : Dr. Chairul Akmal, SE, M.M (.....)

Diuji di Serang pada tanggal 22 Januari 2019

Waktu : 9.00 – 10.00

Hasil/nilai : 3.52

Predikat : Sangat Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin
Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, araban, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: **PENGARUH KEPUASAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MANDIRI SYARIAH Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU PANDEGLANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Neni Muliawati
NIM : 162030009
Program : Magister (S2)
Program Studi : Ekonomi Syariah

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.E (Master Ekonomi).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 22 Januari 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Hunainah, MM
NIP. 197504142003121002

Dr. Chairul Akmal, SE M.M
NIP. 195609161978031001

ABSTRAK

NENI MULIAWATI, NIM 162030009, Pengaruh Kepuasan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pandeglang.

Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. Penelitian ini didasarkan pada fenomena bank syariah yang berkembang sangat pesat menjadi industri perbankan di seluruh dunia. Industri perbankan telah berkembang secara signifikan dari waktu ke waktu sampai sekarang, karena industri perbankan berkembang di seluruh dunia telah memberi dampak pada persaingan di antara satu sama lain. Oleh karena itu setiap bank perlu mengembangkan strategi mereka untuk bertahan dalam kompetisi. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah pemerintah yang aktif dan ikut mewarnai industri perbankan di Indonesia.

Penelitian ini adalah tentang pengaruh kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu : 1.) Bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang? 2.) Bagaimana reputasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang? 3.) Bagaimana loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang? 4.) Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang? 5.) Bagaimana pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang? 6.) Seberapa besar pengaruh kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1.) kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 2.) reputasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 3.) loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 4.) pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 5.) pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 6.) pengaruh kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, review literatur dan wawancara. Teknik sampling yang digunakan adalah incidental sampling. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner pernyataan kepuasan, reputasi, dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang. Analisis kuantitatif menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi, koefisien determinasi, dan uji tanda (uji t dan uji F) .

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Kepuasan nasabah dalam kategorisasi cukup yaitu sebesar (41,73), 2) Reputasi nasabah dalam kategorisasi cukup yaitu sebesar (43,13), 3) loyalitas nasabah dalam kategorisasi cukup yaitu sebesar (43,27) sesuai tabel interpretasi. 4) Secara parsial, variabel kepuasan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), karena uji t menunjukkan bahwa nilai t lebih besar dari pada ($>$) t tabel $2,507 > 2,022$. 5) Secara parsial, variabel reputasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), karena uji t menunjukkan bahwa t hitung kurang dari ($<$) t tabel, $1,521 < 2,022$. 6) Secara simultan, kepuasan (X1) dan reputasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), karena uji f menunjukkan bahwa f skor lebih besar dari pada ($>$) f tabel, $30,984 > 3,16$.

Kata Kunci : Kepuasan, Reputasi, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

NENI MULIAWATI, NIM 1620300090, **The Influence of Satisfaction and Reputation Toward on customer Loyalty of** Postgraduate Thesis Program UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.

This research is based on the sharia bank phenomenon developed into a worldwide banks industry. Bank industry has grown significantly time after time until now, because of the developing banks industry in a worldwide it has given an impact to competition among each others. Therefore every bank needs to developing their strategy for survive in the competitions. Bank Syariah Mandiri is one of the government sharia banks that is active and contributes to the banking industry in Indonesia.

This research has problem formulation that is: 1.) How does satisfaction in Bank syariah mandiri KCP Pandeglang? 2.) How does reputation in Bank syariah mandiri KCP Pandeglang?3.) How does on customer loyalty at Bank syariah mandiri KCP Pandeglang?4.)How does satisfaction influence on customer loyalty at Bank syariah mandiri KCP Pandeglang? 5.) How does reputation influence on customer loyalty at Bank syariah mandiri KCP Pandeglang?6.) How does satisfaction and reputation affect on customer loyalty at Bank syariah mandiri KCP Pandeglang?

This study aims to find out1.) customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 2.) reputation in Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 3.) customer loyalty to Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 4.) influence of satisfaction on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 5.) influence of reputation on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang 6.) influence of satisfaction and reputation on customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang. This study uses quantitative analysis technique.The type of this research is case study research, with data collecting technique used documentations, literature review and interview. The sampling technique used is incidental sampling. The instrument in this study is a questionnaire or questionnaire statement of satisfaction, reputation, and customer loyalty at Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang. Quantitative analysis uses classical assumption test, regression analysis, determination coefficient, and sign test (t test and F test).

The result of this research approved that: 1) Satisfaction in sufficient categorization is equal (41,73). 2) Reputation in sufficient categorization is equal (43,13).3) Costumer Loyalty in sufficient categorization is equal (43,27).4)Partially, satisfaction variable (X1) has a significant influence toward on customer loyalty variable (Y), its because t test shows that t value is greater than ($>$) t table $2,507 > 2,022$. 5) Partially, reputation variable (X2) has no significant effect on customer loyalty variables (Y), because the t test shows that t counts less than ($<$) t table, $1,521 < 2,022$. 6) Simultaneously, satisfaction (X1) and reputation (X2) have a significant influence toward on customer loyalty variables (Y), its because f test shown that f score is greater than ($>$) f table, $30,984 > 3,16$.

Keywords: *Satisfaction, Reputation, Costumer Loyalty*

ملخص البحث

رسالة ماجستير برنامج الدراسات العليا للجامعة سلطان مولانا حسن الدين بانتن. يعتمد هذا البحث على ظاهرة البنوك الإسلامية التي تتطور بسرعة كبيرة في الصناعات المصرفية في جميع أنحاء العالم. تمت الصناعة المصرفية بشكل كبير مع مرور الوقت حتى الآن ، لأن الصناعة المصرفية تتطور في جميع أنحاء العالم والتي لها تأثير على المنافسة بين بعضها البعض. لذلك يحتاج كل بنك إلى تطوير استراتيجيته للبقاء في المنافسة. بنك الشرعي للمندري هو أحد المصارف الشرعية الحكومية النشطة ويساهم في الصناعة المصرفية في إندونيسيا. شيدور هذا البحث عن تأثير الرضا والسمعة على ولاء العملاء ، وقد وضع هذا البحث في صياغة المشكلة ، وهي: (١) كيف يرضى العميل في مكتب فرع البنك الشرقي للمندري (فنديكلاغ ٢) كيف هي سمعة بنك شراري ماندري المكتب الفرعي فنديكلاغ (٣) كيف يكون ولاء العميل في مكتب فرع البنك الشرعي للمندري فنديكلاغ ؟ (٤) كيف هو تأثير الرضا على ولاء العملاء بنك الشرعي للمندري مكتب فرع الفرعية فنديكلاغ ؟ (٥) ما هو تأثير السمعة على ولاء العملاء بنك فنديكلاغ ؟ (٦) ما مدى تأثير الرضا والسمعة على

ولاء العملاء بنك الشرعي للمندري فنديكلاغ؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على: (١) رضا العملاء في بنك الشرعي للمندري فنديكلاغ (٢) سمعة البنك الشرعية للمندري فنديكلاغ (٣) ولاء العميل لبنك الشرعي للمندري فنديكلاغ (٤) تأثير الرضا على ولاء العملاء في بنك الشرعية للمندري فنديكلاغ (٥) تأثير السمعة على ولاء العميل في بنك الشرعية للمندري فنديكلاغ (٦) تأثير الرضا والسمعة على ولاء العميل في بنك الشرعية للمندري فنديكلاغ تستخدم هذه الدراسة تقنيات التحليل الكمي. تستخدم تقنيات جمع البيانات الوثائق ومراجعات الأدبيات والمقابلات. أسلوب أخذ العينات المستخدم هو أخذ العينات العرضية. العينة في هذه الدراسة عبارة عن استبيان أو بيان استبيان حول الرضا والسمعة وولاء العميل في بنك. الشرعية للمندري فنديكلاغ يستخدم التحليل الكمي

اختبار الافتراض الكلاسيكي وتحليل الانحدار ومعامل التحديد واختبار الإشارة (اختبار t واختبار F). حاصل البحث يتفق أنّ: (١) رضا العملاء في تصنيف كاف يساوي (٤١.٧٣) ، (٢) سمعة العميل في التصنيف الكافي (٤٣.١٣) ، (٣) ولاء العميل في تصنيف كاف يساوي (٤٣.٢٧) وفقاً لجدول التفسير الادي في زنيا. متغير إتفاق مدخر المضاربة (X_1) تؤثر على متغير رأس المال للأطراف الثالثة (Y_1)، لأن إختيار t يدلّ على أن قيمة t حسابي 2,507 أكبر من t جدولي 2,022 ، ٠.٢ (٥) جزئياً، متغير إتفاق مدخر الوديعة (X_2) لا يؤثر على متغير رأس المال للأطراف الثالثة (Y)، لأن إختيار t يدلّ على أن t حسابي ، 1,521 أقلّ من t جدولي 2,022. (٦) متزامناً، إتفاق المضاربة (X_1) و مدخر الوديعة (X_2) يؤثر على متغير رأس المال للأطراف الثالثة (Y)، لأنّ إختيار f يدلّ على أنّ قيمة f حسابي 30,98 أكبر من f جدولي 3,16.

الكلمات المفتاحية: رضا، والسمعة، ولاء العملاء

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/ 1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Times New Arabic 12*, dengan cara sebagai berikut:

A> = Tekan A dan tekan shift+titik

i> = Tekan i dan tekan shift+titik

I< = Tekan I dan tekan shift+koma

u> = Tekan u dan tekan shift+titik

U> = Tekan U dan tekan shift+koma

h} = Tekan h dan tekan shift+kurung kurawal kanan

H{ = Tekan H dan tekan shift+kurung kurawal kiri

s} = Tekan s dan tekan shift+kurung kurawal kanan

S{ = Tekan S dan tekan shift+kurung kurawal kiri

s| = Tekan s dan tekan garis miring

S| = Tekan S dan tekan shift+garis miring

d} = Tekan d dan tekan shift+kurung kurawal kanan

D{ = Tekan D dan tekan shift+kurung kurawal kiri

t} = Tekan t dan tekan shift+kurung kurawal kanan

T{ = Tekan T dan tekan shift+kurung kurawal kiri

z/ = Tekan z dan garis miring

Z| = Tekan Z dan tekan shift+garis miring

z} = Tekan z dan tekan shift+kurung kurawal kanan

Z{ = Tekan Z dan tekan shift+kurung kurawal kiri

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/ b	Be
ت	ta'	T/ t	Te
ث	tsa'	S/ s	Tse
ج	Jim	J/ j	Je
ح	ha'	H/ h	Ha
خ	kha'	Kh/ kh	Kha
د	Dal	D/ d	De
ذ	zal'	Z/ z	Zal
ر	ra'	R/ r	Er
ز	Zai	Z/ z	Zet
س	Sin	S/ s	Es
ش	Syin	Sy/ sy	es dan ye
ص	Sad	S/ s	Es
ض	Dad	D/ d	De
ط	ta'	T/ t	T
ظ	za'	Z/ z	Z
ع	'ain	'	koma terbalik diatas,

غ	Gain	Gh	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qa'f	Q	Qi
ك	ka'f	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wawu	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konson Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

Ta'marbutah

1. Bila diamalkan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “**al**” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila *ta'* marbutah hidup atau dengan *harkat, fathah, kasrah* dan *dammah* ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zak tul fitri</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	kasrah	Ditulis	I
َ	fathah	Ditulis	A
ُ	dammah	Ditulis	U

Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	Jāhiliyyah
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعى	Ditulis	yas'a
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
كريم	Ditulis	Karim
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	Furūdu

Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan ridha dan rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan tesis ini dalam rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Ekonomi pada program Pascasarjana Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW.

Selama proses penyelesaian tesis ini, penulis sangat menyadari bahwa dalam proses tersebut tidaklah terlepas dari segala bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, MA. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas arahan dan masukan yang diberikan dalam rangka penyelesaian tesis ini.
2. Prof. Dr. H.B. Syafuri, M.Hum. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas bimbingan dan kemudahan yang diberikan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Nana Suryapermana, M.Pd Ketua Jurusan Ekonomi Islam Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas arahan yang diberikan.
4. Dr. Hj.Hunainah, M.M sebagai pembimbing I dan Dr. Chaerul Akmal, M.M. sebagai pembimbing II yang telah meluangkan

waktu, pikiran dan perhatiannya dalam memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

5. Dr. Budi Sudrajat, M. A sebagai penguji I dan Dr. Nana Suryapermana, M.Pd sebagai penguji II yang telah menguji dan memberikan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pengampu Pascasarjana dan Civitas Akademika UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas bantuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis berlangsung.
7. Pimpinan dan seluruh kru Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang yang telah memberikan data-data yang dibutuhkan untuk bahan penulisan tesis dan semangat dalam proses penyelesaian tesis ini.
8. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang tak pernah lelah setiap harinya selalu memberikan semangat, motivasi dan do'anya kepada penulis.
9. Suami dan putra putri ku tercinta yang selalu membantu sejak awal perkuliahan sampai dengan proses penulisan tesis ini dapat selesai tepat waktu, terimakasih hasian.
10. Keluarga Besar Ekonomi Syariah angkatan XII yang selalu mengingatkan dan membantu memecahkan solusi juga suka duka dalam masa kuliah hingga penyusunan tesis. Serta rekan-rekan dan keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah penulis memanjatkan doa, semoga Allah memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka, atas dorongan, dukungan, dan kontribusi mereka, penulis hanyalah hamba yang *dhaif*.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang banyak. *Aamiin.*

Serang, 22 Januari 2019

Neni Muliawati

PERSEMBAHAN

PENULIS PERSEMBAHKAN TESIS INI KEPADA :

PENULIS PERSEMBAHKAN TESIS INI

UNTUK IBUNDA TERCINTA HJ. UPI SUSILAWATI

IBU MERTUA TERCINTA HJ. UPI NURBAINI

AYAHANDA TERCINTA H. MUHAMAD SAMSUDIN

SUAMI TERCINTA DIKI KAIRUPAN

DAN ANAK – ANAK TERSAYANG

1. MUHAMMAD HAIKAL RAMADHAN
2. NADHIRA THAFANA KAIRUPAN

SEBAGAI MOTIVASI UNTUK TERUS BELAJAR DAN JANGAN
BERHENTI BELAJAR

MOTTO :

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي

لَشَدِيدٌ ﴿٧﴾

Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.

(QS. Ibrahim 14 : Ayat 7)

*Bekerja keras dan berusaha dengan disertai doa, insya allah
membuahkan hasil yang tiada terhingga.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
G. Penelitian Terdahulu.....	15
H. Kerangka Pemikiran	22
I. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Pengertian Perbankan Syariah	27
B. Tujuan Bank Syariah	33
C. Pengertian Produk.....	37
D. Produk Bank Syariah	43
E. Produk Penghimpunan Dana dari Masyarakat (<i>Funding</i>).....	54
E.1 Tabungan Wadiah	58

E.2 Tabungan Mudharabah.....	66
F. Dana Pihak Ketiga	72
G. Produk dan Jasa Bank Muamalat Cabang Serang	83
H. Hipotesis	91

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	93
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	94
C. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	94
C.1 Populasi dan Sampel	94
D. Definisi Operasional Variabel	96
E. Teknik Analisis Data	97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	107
B. Data Sampel Penelitian.....	108
C. Pembahasan Penelitian	122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	125
B. Keterbatasan Penelitian	132
C. Saran	132
D. Penutup.....	133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 2.2 Stakeholders dan Kriteria Kepuasan	48
Tabel 3.1 Skedul Tesis.....	82
Tabel 3.2 Skala Likert dengan Pernyataan Positif	93
Tabel 3.3 Definisi Operasional Penelitian	96
Tabel 3.4 Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	97
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan (X1)	98
Tabel 3.6 Variabel Reputasi (X2)	98
Tabel 3.7 Pedoman Uji Durbin Watson.....	104
Tabel 3.8 Pedoman Statistik Durbin Watson.....	105
Tabel 3.9 Interpretasi Koefisien Korelasi	109
Tabel 4.1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	113
Tabel 4.2 Distribusi Berdasarkan Usia Responden.....	114
Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	115
Tabel 4.4 Distribusi Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Responden.....	116
Tabel 4.5 Distribusi Berdasarkan Jenis Simpanan Responden.....	117
Tabel 4.6 Distribusi Berdasarkan Penghasilan Responden.....	118
Tabel 4.7 Distribusi Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah.....	119
Tabel 4.8 Ruang BSM KCP Pandeglang terjaga kebersihannya (wangi).....	120
Tabel 4.9 Pegawai BSM KCP Pandeglang berpenampilan pantas/sopan	121
Tabel 4.10 Karyawan BSM KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan dalam melakukan transaksi	122
Tabel 4.11 Karyawan BSM KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan tanpa dimintai bantuan.....	123

Tabel 4.12 Karyawan BSM KCP Pandeglang memberi pelayanan kepada nasabah dengan tepat	124
Tabel 4.13 Karyawan BSM KCP Pandeglang memberikan apresiasi yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status nasabah.....	125
Tabel 4.14 Karyawan BSM KCP Pandeglang memiliki pengetahuan yang baik tentang jenis produk perbankan	126
Tabel 4.15 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang	127
Tabel 4.16 Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi	128
Tabel 4.17 Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang mampu menumbuhkan perasaan percaya pada nasabah	129
Tabel 4.18 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal produknya oleh keluarga dan masyarakat	130
Tabel 4.19 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kinerja yang baik di mata keluarga dan masyarakat	131
Tabel 4.20 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal produknya oleh keluarga dan masyarakat perusahaan yang memiliki lokasi yang strategis.....	132

Tabel 4.21 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki tempat yang nyaman bagi petugas dan nasabahnya	133
Tabel 4.22 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanan jasanya.....	134
Tabel 4.23 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki produk bank yang beragam dan menguntungkan	135
Tabel 4.24 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan jaminan pada setiap produk simpanannya	136
Tabel 4.25 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan	137
Tabel 4.26 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memimpin karyawan dengan baik sehingga peduli terhadap nasabahnya	138
Tabel 4.27 Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang mengutamakan kepuasan bagi nasabahnya	139
Tabel 4.28 Nasabah melakukan transaksi pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang.....	140
Tabel 4.29 Nasabah bersedia memberitahu orang lain bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan beragam keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi	141
Tabel 4.30 Nasabah bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk menabung pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang	142

Tabel 4.31 Nasabah bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan.....	143
Tabel 4.32 Jika suatu hari nasabah membutuhkan jasa perbankan, nasabah tetap bersedia menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang.....	144
Tabel 4.33 Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam bekerja profesional dan berpengalaman (Menguasai dengan betul produk yang ditawarkan.....)	145
Tabel 4.34 Responden tetap menjasi nasabah Nasabah bersedia untuk Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang meskipun bank lain menawarkan bagi hasil yang lebih besar	146
Tabel 4.35 Responden sebagai nasabah tidak mudah terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan oleh bank lain	147
Tabel 4.36 Responden sebagai nasabah tetap mempertahankan diri menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang, meskipun banyak bank syariah lain yang lebih terkenal	148
Tabel 4.37 Responden tetap menjadi nasabah ketika banyak orang memberikan statement negatif tentang Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang	149
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	151
Tabel 4.39 Interpretasi dan Kategorisasi Data Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	152
Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)	154
Tabel 4.41 Interpretasi dan Kategorisasi Data Variabel X1 (Kepuasan)	155

Tabel 4.42 Distribusi Frekuensi Variabel X2 (Reputasi).....	158
Tabel 4.43 Interpretasi dan Kategorisasi Data Variabel X2 (Reputasi).....	159
Tabel 4.44 Rekapitulasi angka statistik 3 variabel.....	160
Tabel 4.45 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	163
Tabel 4.46 Hasil Uji Autokorelasi	164
Tabel 4.47 Uji Multikolinearitas	168
Tabel 4.48 Uji Parsial (Uji t).....	169
Tabel 4.49 Hasil Uji F.....	171
Tabel 4.50 Pengolahan Data X1 dan Y	174
Tabel 4.51 Pengolahan Data X2 dan Y	177
Tabel 4.51 Koefisien Korelasi dan Tafsirannya.....	180

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 2.1 Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	29
Gambar 2.2 Model Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan	49
Gambar 2.3 Membangun reputasi yang baik.....	58
Gambar 2.4 Grafik Top of Mind Masyarakat tentang BSM.....	72
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	79
Gambar 4.1 Histogram Loyalitas Nasabah.....	153
Gambar 4.2 Histogram Kepuasan.....	156
Gambar 4.3 Histogram Reputasi	160
Gambar 4.4 Normal <i>Probability Plot</i>	162
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	164
Gambar 4.6 Grafik Hipotesis Kepuasan	168
Gambar 4.7 Grafik Hipotesis Reputasi.....	168
Gambar 4.8 Grafik Uji F.....	171

