

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Syifaul Faujiah
Nim : 182320077
Jenjang : Magister
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul ***“Pengaruh Kepuasan Nasabah Kualitas Layanan Reputasi Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilegon”*** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku didunia akademik.

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

Serang, Juni 2020
Saya yang menyatakan,



Syifaul Faujiah
Nim: 182320077

PENGESAHAN

Tesis berjudul : *PENGARUH KEPUASAN NASABAH KUALITAS LAYANAN REPUTASI DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU CILEGON*

Nama : Syifaul Faujiah

Nim : 182320077

Program Studi : Ekonomi Islam

Tanggal Ujian : 30 Juni 2020

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi Syariah.

Serang, Juni 2020
Direktur,

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

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : ***PENGARUH KEPUASAN NASABAH KUALITAS LAYANAN REPUTASI DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU CILEGON***

Nama : Syifaul Faujiah

Nim : 182320077

Program Studi : Ekonomi Islam

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Nana Suryapermana, M.Pd (.....)

Sekretaris : Moch. Subekhan, S.Ag, M.Ag (.....)

Penguji I : Prof. Dr. H. Utang Ranuwijaya, M.A (.....)

Penguji II : Dr. Dedi Sunardi, M.H (.....)

Pembimbing I : Dr. H. Naf'an Torihoran, M.Hum (.....)

Pembimbing II : Dr. H. Sulaeman Jazuli, M.EI (.....)

Diuji di Serang pada tanggal 30 Juni 2020

Waktu : 10.00 – 11.00 WIB

Hari/nilai : 3.59

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, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: **PENGARUH KEPUASAN NASABAH KUALITAS LAYANAN REPUTASI DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU CILEGON**

Yang ditulis oleh:

Nama : Syifaul Faujiah
NIM : 182320077
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 (Magister Ekonomi).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, Juni 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Naf'an Torihoran, M.Hum
NIP: 197001032003121001

Dr. H. Sulaeman Jazuli, M.EI
NIP: 198007172015031002

ABSTRAK

Nama: **Syifaul Faujiah**, Nim: **182320077**, Judul Tesis: **Pengaruh Kepuasan Nasabah Kualitas Layanan Reputasi dan *Religiusitas* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilegon**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilegon. Loyalitas Nasabah merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, karena menyangkut kelangsungan hidup maupun kegiatan usaha. Pelanggan yang setia umumnya mereka yang puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan produk dan pelayanan tersebut kepada siapapun yang mereka kenal dengan sukarela. Kehadiran BNI Syariah di Cilegon memberikan kontribusi bagi masyarakat Cilegon tidak hanya karena basis masyarakatnya dengan religiusitas sangat kuat, tetapi karena kehadiran bank syariah sangat penting dan dibutuhkan bagi kehidupan masyarakat.

Masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah? 2) Bagaimana kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah? 3) Bagaimana reputasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah? 4) Bagaimana *religiusitas* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah? dan 5) Bagaimana kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Cilegon?

Untuk menjawab masalah penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan lapangan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability sampling* dan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas, uji normalitas, uji koefisien korelasi, uji F dan uji hipotesis *paired sample t-test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji normalitas *kolmogorov smirnov* nilai residual berdistribusi normal. Pada uji hipotesis *paired sample t-test* variabel kepuasan nasabah, kualitas layanan, reputasi dan *religiusitas* terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon penulis menyimpulkan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Dan berdasarkan uji Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,655; artinya bahwa kontribusi variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 65,5% sedangkan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Jika dilihat berdasarkan uji regresi berganda variabel yang paling dominan mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Cilegon adalah variabel reputasi yakni sebesar 77,4% yang artinya BNI Syariah KCP Cilegon harus menjaga dan meningkatkan reputasi perbankan pada nasabahnya.

Kata kunci: *Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Reputasi, Religiusitas Dan Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

Name: **Syifaul Faujiah**, Nim: **182320077**, Thesis Title: **The Influence of Customer Satisfaction The Quality of Reputation and Religiosity Services Against Customer Loyalty of BNI Syariah Customer Branch Office Cilegon**

This research was conducted to determine the effect of customer satisfaction, service quality, reputation and religiosity on customer loyalty BNI Syariah Cilegon Sub-Branch Office. Customer loyalty is an important aspect that must be considered, because it involves survival and business activities. Loyal customers are generally those who are satisfied with certain products and services, so they have the enthusiasm to introduce these products and services to anyone they know voluntarily. BNI Syariah's presence in Cilegon contributes to the people of Cilegon not only because its community base with religiosity is very strong, but because the presence of Islamic banks is very important and needed for people's lives.

The problems in this study are 1) How does customer satisfaction partially affect customer loyalty at BNI Syariah? 2) How does service quality partially affect customer loyalty at BNI Syariah? 3) How does reputation partially affect customer loyalty at BNI Syariah? 4) How does religiosity partially affect customer loyalty at BNI Syariah? and 5) How do customer satisfaction, service quality, reputation and religiosity simultaneously influence customer loyalty at BNI Syariah KCP Cilegon?

To answer the research problem, researchers used quantitative research methods with a field approach. The sampling technique used is Probability sampling and the technique used to determine the sample is by using the Slovin formula. Data analysis methods used were validity and reliability tests, while data analysis techniques used multiple regression tests, heterokedasticity tests, multicollinearity tests, normality tests, correlation coefficient tests, F tests and hypothesis testing paired sample t-tests.

The results showed that the indicators in this study were valid and reliable. In the Kolmogorov Smirnov normality test the residual value is normally distributed. In the paired sample t-test hypothesis test variable customer satisfaction, service quality, reputation and religiosity towards customer loyalty BNI Syariah KCP Cilegon the authors concluded that partially positive and significant effect. And based on the coefficient of determination (R^2) test of 0.655; it means that the contribution of the independent variable (X) affects the dependent variable (Y) by 65.5% while the remaining 34.5% is influenced by other variables not discussed in this study. When viewed based on multiple regression tests the most dominant variable affecting the level of customer loyalty of BNI Syariah KCP Cilegon is the reputation variable which is 77.4%, which means BNI Syariah KCP Cilegon must maintain and enhance the banking reputation of its customers.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Reputation, Religiosity and Customer Loyalty*

الملخص

الاسم: شفاء الفوزية، الرقم الجامعي: ١٨٢٣٢٠٠٧٧، العنوان: تأثير إكتفاء الزبائن في وصف خدمة السمعة والديني على وفاء زبائن بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي المكتب الفرعي بمدينة شيليان.

هناك الكثير من البنوك الإسلامي التي نراها في عصرنا الحالي، فكثرت في خدمة المالية على أكمل وجه و سد حاجة الفرد والمجتمع بطرق متنوعة تراعي مصالح المجتمع. وفي عداد منها الذي يقضي على حاجتهم من المجتمع هو البنك إندونيسيا الوطني الإسلامي بشيليان. كما أنه بوجود بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي بمدينة شيليان يعتمد عليه في مساعدة وخدمة مجتمع شيليان لما له من ثقة دينية. وأيضاً منه أهم كونه و يحتاجه المجتمع في الحياة..

أما مشكلة هذه الدراسة فهي: (١) كيف يتأثر إكتفاء الزبائن جزئياً على وفاء بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي؟

(٢) كيف جودة الخدمة تتأثر جزئياً على وفاء الزبائن في بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي؟

(٣). كيف السمعة تتأثر جزئياً على وفاء الزبائن في بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي؟

(٤). كيف الديني يتأثر جزئياً على وفاء الزبائن في بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي؟

(٥). كيف المشاكل السابقة تتأثر متزامناً على وفاء الزبائن في بنك إندونيسيا الوطني الإسلامي؟

تستخدم الدراسة المنهج الكمي بمقاربة تجريبية والتي تجمع بين الدراسات السابقة و الدراسة التجريبية. ومن ثم تجمع كل بيانات الدراسة من خلال توزيع الاستبانات على (١٠٠) شخص من زبائن البنك بشيليان عبر الانترنت بطريقة غوغل فورم نموذجاً من الدراسة.

تستخدم الإستراتيجية في أخذ العينات الاحتمالية والاستخراجية لتحديد النموذج باستخدام صيغة سلوفين.

والمنهج في تحليل البيانات الذي يستخدمها اختبار الصلاحية والموثوقية في تحليلها باستخدام اختبار الانحدار الثنائي و اختبار المرونة الغيرية و اختبار المتعدد الخطية و اختبار الحياة الطبيعية واختبار معامل الارتباط واختبار إيف واختبار العينة المزدوجة.

ومن الأساس في تحليل البيانات حصلت هذه الدراسة على أن هناك مؤشرات في الدراسة صالح و موثوق. وفي اختبار الطبيعي قلموجوروف سيمرنوف يدل على القيمة المتبقية توزع منها متوازناً. وفي اختبار العينة المزدوجة متغير الإكتفاء الزبون و جودة الخدمة و السمعة و الديني الشخصي على وفاء الزبون البنك إندونيسيا الوطني الإسلامي المكتب الفرعي بمدينة شيليان ثم الباحثة تحتتم على ذلك أن من وجه جزئي أثر الإيجابي و الكبير. و بناء على اختبار معامل التحديد بنسبة ٠.٦٥٥. بمعنى على هذ متغير مستقل يتأثر متغير التابع بنسبة ٦٥,٥ في المئة و الأخرى يتأثر على متغير آخر الذي ليس يوضح له في هذه الدراسة بنسبة ٣٤,٥ في المئة.

وعند عرضها من الأساس على اختبار الانحدار الثنائي فهناك متغير كثير التأثير على مستوى وفاء الزبائن من البنك إندونيسيا الوطني الإسلامي بمدينة شيليان هو متغير السمعة بنسبة ٧٧.٤ في المئة يدل على هذا البنك إندونيسيا الوطني الإسلامي بشيليان لابد له أن يحفظ السمعة المصرفية وتطويرها على الزبائن.

المفاتيح: إكتفاء الزبائن، جودة الخدمة، السمعة المصرفية، الديني، وفاء الزبائن.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi adalah pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Pedoman transliterasi Arab-Latin ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543bJU/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, dalam tesis ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dilambangkan dengan huruf dan tanda. Di bawah ini dicantumkan daftar huruf Arab dan transliterasinya dalam huruf latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	ا	Alif	A / a	Tidak dilambangkan
2.	ب	Bā ^{''}	B / b	Be
3.	ت	Tā ^{''}	T / t	Te
4.	ث	Ṣā ^{''}	Ṣ / ṣ	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jīm	J / j	Je
6.	ح	Ḥā ^{''}	Ḥ / ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Khā ^{''}	Kh / kh	Ka dan Ha
8.	د	Dāl	D / d	De
9.	ذ	Ẓāl	Ẓ / ẓ	Zet (dengan titik di atas)
10.	ر	Rā ^{''}	R / r	Er
11.	ز	Zāi	Z / z	Zet
12.	س	Sīn	S / s	Es
13.	ش	Syīn	Sy / sy	Es dan Ye
14.	ص	Ṣād	Ṣ / ṣ	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Ḍād	Ḍ / ḍ	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Ṭā ^{''}	Ṭ / ṭ	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Ẓā ^{''}	Ẓ / ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

18.	ع	„Ain	„	Koma terbalik
19.	غ	Gain	G / g	Ge
20.	ف	Fā"	F / f	Ef
21.	ق	Qāf	Q	Qiu
22.	ك	Kāf	K / k	Ka
23.	ل	Lām	L / l	El
24.	م	Mīm	M / m	Em
25.	ن	Nūn	N / n	En
26.	و	Wāu	W / w	We
27.	ه	Ha	H / h	Ha
28.	ء	Hamzah	"	Opostrof
29.	ي	Yā"	Y / y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a) Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fatḥah	a	A
◡	Kasrah	i	I
و	Ḍammah	u	U

b) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu;

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي	Fatḥah dan yā"	ai	a dan i
و	Fatḥah dan wāu	au	a dan u

c) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu;

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي	Fathah dan yā	ai	a dan i
و	Fathah dan wāu	au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu;

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اى	Fathah dan alif atau ya	Ā / ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	Ī / ī	i dan garis di atas
و	Dammah dan wau	Ū / ū	u dan garis di atas

4. Tā' al-Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' al-marbūṭah ada dua:

- Tā' al-marbūṭah hidup
Tā' al-marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- Tā' al-marbūṭah mati
Tā' al-marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah/h/.

5. Syaddah /Tasydīd

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

6. Kata Sandang.

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ال”, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘l (kata kerja), ism (kata benda) maupun ḥarf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf kapital yang digunakan untuk menulis awal nama dan permulaan kalimat. Bila nama diri didahulukan dengan kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri sendiri, bukan huruf awal kata sandangnya.

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul **“Pengaruh Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Reputasi, dan *Religiusitas* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Cilegon”** Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kata sempurna, keterbatasan pengetahuan, pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak. Prof. Dr. H. Fauzul Iman M.A., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. H.B Safuri, M.Hum., Direktur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas bimbingan dan kemudahan yang diberikan dalam penyelesaian Tesis ini.

3. Bapak Dr. Nana Suryapermana.,M.Pd Ketua Jurusan Ekonomi Islam Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun Tesis ini.
4. Bapak H. Naf'an Tarihoran.,M.Hum sebagai Pembimbing I, dan Bapak Dr. H. Sulaeman Jajuli.,M.E.I, sebagai Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan Tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pengampu Pascasarjana dan Civitas Akademika UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas bantuan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan Tesis berlangsung.
6. Pimpinan dan seluruh Pegawai BNI Syariah KCP Cilegon yang telah memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk bahan penulisan Tesis.
7. Ibunda dan ayahanda tercinta yang tak pernah lelah setiap harinya memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Keluarga Besar Ekonomi Syariah angkatan XVI yang selalu mengingatkan dan membantu dalam penulisan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini, masih jauh dari bentuk kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan berbagai kritik dan juga saran yang positif dari berbagai pihak atas segala kekurangna, kekeliruan, dan kesalahan dalam pembuatan Tesis ini jadi tanggung jawab penulis.

Akhirnya, hanya kepada Allah lah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya Tesis ini, semoga diberikan balasan

yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya penulis dapat turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, Juni 2020

Syifaul Faujiah

PERSEMBAHAN

*Menggelar sajadah dihampanan kehendak Mu
Sungguh, ikhtiar bukanlah untuk menentang irodah Mu
Namun semata, agar tatap Mu, Malaikat Mu, Rosul Mu
dan orang-orang yang beriman
Melihatnya sebagai bukti cinta dan harapan.*

Robbi... Rasa haru membuncah dalam qolbu

Rasa syukur takhenti terucap atas semua nikmat Mu

*Penulis persembahkan Tesis ini untuk mu ayahanda M. Juhri dan ibunda Mastirah
tercinta, terimakasih atas do'a, nasihat dan didikan mu.*

Serta untuk kedua kakak dan kedua adik ku

Yang selalu memotivasi penulis untuk terus berkembang

*Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan pahala yang berlipat ganda
sebagai imbalan atas jasa-jasa mereka selama ini, Amin Yaa Robbal 'Alamin*

Motto:

وَمَا أَمْوَالُكُمْ وَلَا أَوْلَادُكُمْ بِالَّتِي تُقَرَّبُكُمْ عِنْدَنَا زُلْفَىٰ إِلَّا مَنْ ءَامَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَأُولَٰئِكَ لَهُمْ جَزَاءٌ أَضْعَافٌ بِمَا عَمِلُوا وَهُمْ فِي الْعُرْفَاتِ ءَامِنُونَ

Artinya:

“Dan sekali-kali bukanlah harta dan bukan (pula) anak-anak kamu yang mendekatkan kamu kepada Kami sedikitpun; tetapi orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal (saleh, mereka itulah yang memperoleh balasan yang berlipat ganda disebabkan apa yang telah mereka kerjakan; dan mereka aman sentosa di tempat-tempat yang tinggi (dalam surga)”

(Q.S. Saba':37)

“Investasi Terbaik adalah Ilmu”

“Kita boleh berusaha namun kita harus siap dengan kehendak Allah”

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xi
PERSEMBAHAN	xiii
MOTO	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Hipotesis	10
F. Tujuan Penelitian dan Kegunaannya.....	11
G. Manfaat Penelitian	12
H. Kerangka Pemikiran	13
I. Metodologi Penelitian	14
J. Definisi Oprasional	24
K. Sistematika Pembahasan	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Loyalitas Nasabah	29
1. Definisi Loyalitas Nasabah	29

2. Indikator Loyalitas Nasabah	33
3. Membangun Loyalitas Nasabah.....	35
4. Tahapan Proses dan Tingkatan Looyalitas	36
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	40
B. Kepuasan Nasabah	43
1. Definisi Kepuasan Nasabah	43
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	50
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	54
C. Kualitas Layanan.....	56
1. Definisi Kualitas Layanan.....	56
2. Indikator Kualitas Layanan.....	63
3. Pelayanan Dalam Islam	70
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	76
D. Reputasi	79
1. Definisi Repurasi	79
2. Metode Penilaian Reputasi.....	83
3. Indikator Reputasi	86
4. Pandangan Islam Mengenai Reputasi	87
E. Religiusitas	89
1. Definisi Religiusitas	89
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas	92
3. Dimensi Religiusitas	93
F. Bank Syariah	99
1. Definisi Bank Syariah	99
2. Dasar Hukum Perbankan Syariah	107
3. Fungsi dan Peran Bank Syariah	109
4. Produk-Produk Bank Syariah	109
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	114

BAB III GAMBARAN UMUM BNI SYARIAH KCP CILEGON

A. Sejarah dan Perkembangan BNI Syariah	116
B. Visi dan Misi BNI Syariah.....	119
C. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Cilegon.....	120
D. Posisi BNI Syariah KCP Cilegon	127
E. Produk dan Jasa BNI Syariah KCP Cilegon	130
F. Prestasi BNI Syariah	137

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	143
1. Gambaran Umum Responden	143
2. Analisis Penelitian.....	146
B. Metode Analisis Data.....	153
1. Uji Validitas	153
2. Uji Reliabilitas	155
C. Teknik Analisis Data.....	156
1. Analisis Regresi Berganda	156
2. Analisis Heterokedastisitas	158
3. Uji <i>Multicollinearity</i>	160
4. Uji Normalitas	161
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	164
6. Analisis Koefisien Korelasi (R)	164
7. Uji Ftest (Uji secara simultan/serempak)	166
8. Uji t_{test} (uji secara individu)	167
9. Pembahasan.....	168

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	172
B. Implikasi	173
C. Saran.....	174

DAFTAR PUSTAKA	177
-----------------------------	------------

LAMPIRAN- LAMPIRAN	183
BIOGRAFI	203

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan BNI Syariah diseluruh Indonesia	7
Tabel 1.2 Sumber Skunder Penelitian	17
Tabel 1.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	23
Tabel 1.4 Definisi Oprasional	25
Tabel 2.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 2.2 <i>Research Gap</i>	114
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	143
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden	144
Tabel. 4.3 Persentase Tingkat Pendidikan Responden	144
Tabel. 4.4 Persentase Tingkat Pekerjaan	145
Tabel. 4.5 Persentase Lama Menjadi Nasabah	146
Tabel. 4.6 Persentase Kepuasan Terhadap Sistem Bagi Hasil	147
Tabel. 4.7 Persentase Kepuasan Terhadap Tnggapan yang Cepat	147
Tabel. 4.8 Persentase Kepuasan Terhadap Jaminan Dokumen Nasabah	147
Tabel 4.9 Persentase Kepuasan Terhadap ADM yang Mudah	148
Tabel. 4.10 Kualitas Layanan Terhadap Penampilan Yang Sesuai Syariat	148
Tabel. 4.11 Kualitas Layanan Terhadap Respon Yang Baik	148
Tabel 4.12 Kualitas Layanan Terhadap Keluhan Nasabah	149
Tabel. 4.13 Kulitis Layanan Terhadap Yang Melakukan Teransaksi	149
Tabel. 4.14 Reputasi Terhadap Selogan BNI.....	149

Tabel. 4.15 Reputasi Terhadap Logo	150
Tabel 4.16 Reputasi Terhadap Perbankan Syariah Yang Terpercaya	150
Tabel. 4.17 Reputasi Terhadap Perbankan Dengan Reputasi Baik.....	150
Tabel. 4.18 Religiusitas Terhadap Pemahaman Bagi Hasil	151
Tabel 4.19 Religiusitas Terhadap Pemahaman Riba Yang Haram	151
Tabel. 4.20 Religiusitas Terhadap Kepastian Produk Dalam Bertransaksi	151
Tabel. 4.21 Religiusitas Terhadap Pemahaman Bunga Sama Dengan Riba....	152
Tabel 4.22 Loyalitas Terhadap Tidak Menggunakan Jasa Perbankan Lain ...	152
Tabel. 4.23 Loyalitas Terhadap Mempromosikan Kepada Orang Lain.....	152
Tabel. 4.24 Loyalitas Terhadap Penggunaan Jasa ATM.....	153
Tabel 4.25 Loyalitas Terhadap Menjadi Nasabah BNI Syariah	153
Tabel. 4.26 Uji Validitas	154
Tabel. 4.27 Uji Reliabilitas	155
Tabel 4.28 Hasil Analisis Regresi Berganda	156
Tabel. 4.29 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	159
Tabel. 4.30 Hasil Uji Multicollinearity.....	160
Tabel 4.31 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	162
Tabel. 4.32 Hasil Uji R2	164
Tabel. 4.33 Hasil Uji Koefisien Korelasi	165
Tabel 4.34 Hasil Uji Uji Ftest	167
Tabel. 4.35 Hasil Uji ttest	167
Tabel. 4.36 Hasil Uji Hipotesis.....	177

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teoritis.....	13
Gambar 2.1 Model Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan	40
Gambar 2.2 Oprasional Manajemen Pelayanan	59
Gambar 4.1 Output Viewer Regression Standarized Residual	163