

## 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 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, 24 Juni 2020



**Vivi Nurfadilah**  
NIM:161420085

## ABSTRAK

**Nama: Vivi Nurfadilah, NIM: 161420085, Judul Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Transaksi Cross Selling Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.***

Bidang pelayanan dalam Perbankan Syariah harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*Service Excellencet*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Salah satu strategi produk dan jasa yang ditempuh oleh PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon adalah dengan menerapkan konsep *Cross Selling*. *Selling* atau menjual dapat diartikan sebagai proses usaha menawarkan produk kepada nasabah mau membeli produk yang ditawarkan. Konsep *cross selling* ini muncul untuk menyiasati mahalnya biaya yang dikeluarkan bank untuk menjaring nasabah baru. Upaya mempertahankan nasabah adalah terkait dengan adanya upaya untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) apakah terdapat pengaruh signifikan pada kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon?: 2) seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan pada kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon. 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling* pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling*,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang dilakukan, dimana thitung lebih besar dari ttabel ( $5,659 > 1,661$ ), dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan bank, maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah melalui transaksi *cross selling*. Berdasarkan pengujian data secara statistik melalui analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,256 atau 25% yang berarti tingkat hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah adalah sedang, dikarenakan berada dalam interval koefisien korelasi (0,40 - 0,599). Adapun hasil dari analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar, 0,256 atau 25% yang artinya variabel X (Kualitas Layanan) mempengaruhi variabel Y (Loyalitas Nasabah Melalui Transaksi *Cross Selling*) 25% sisanya 75% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah, Transaksi Cross Selling.***



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jendral Sudirman No. 30. Serang 42118 Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas

Lamp : 1 (Satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Ujian Munaqasyah** Kepada Yth  
**a.n. Vivi Nurfadilah** Dekan Fakultas Ekonomi  
**NIM. 161420085** dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana  
Hasanudin Banten  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.....*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Vivi Nurfadilah, NIM. 161420085** dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Transaksi *Cross Selling* Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon**", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan. Demikian, atas perhatian bapak/ ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.....*

Serang, 23 Juni 2020

Pembimbing I

**Rustamunadi, M.H.**

NIP: 196709241989031001

Pembimbing II

**Ratu Humaemah, S.Hum. M.Si.**

NIP: 198003102011012008

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH MELALUI TRANSAKSI *CROSS SELLING*  
PADA PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG CILEGON**

Oleh:

**Vivi Nurfadilah**

**NIM: 161420085**

Bahwa telah disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II,

Mengetahui,

**Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah**

23/6



**Hendrieta Fericka, S.E., M.Si.**  
NIP. 19830611 200604 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n Vivi Nurfadilah NIM: 161420085 yang berjudul: “*Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Transaksi Cross Selling Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 07 Juli 2020, 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 Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 07 Juli 2020

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si.**  
NIP. 196402121991032003



**Maman Rohman, ME.**  
NIP. 197712282005011005

Anggota,

Penguji I

Penguji II



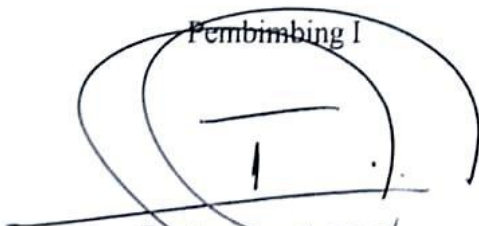
**Aan Ansori, M. Kom.**  
NIP. 197310152007011027



**Asep Dadan Suganda, M. Sh.**  
NIP. 19820422207061034

Pembimbing I

Pembimbing II



**Rustamuradi, M. H.**  
NIP. 196709241989031001



**Ratu Humaemah, S. Hum. M. Si.**  
NIP. 198003102011012008

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini adalah bagian dari ibadah kepada Allah SWT.  
Sebagai bentuk rasa syukur atas nikmat dan karunia-Nya  
Dan tak lupa Nabi Muhammad SAW sang motivator hidup.*

*Aku persembahkan skripsi ini untuk orang yang sangat  
berperan dalam hidup, yang selalu dengan tulus dan ikhlas tanpa lelah  
memberikan kasih sayang dan dukungan kepadaku  
yaitu malaiikat tanpa sayapku Ibu Siti Raudah, S. Pd dan Bapak Dadan  
Purnama  
serta untuk kakak dan adik tersayang, yang telah membantu penulis berupa do'a  
dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT  
senantiasa menjaga mereka dalam pelukan kasih sayang-Nya.  
Serta sahabat-sahabat yang turut serta menyemangati dan mendo'akan.  
Terimakasih.  
Jazakumullah.*

## MOTTO

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ  
ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ

*“...Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh...”*

*(QS. Shaad [38]: 24)*

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama: Vivi Nurfadilah, dilahirkan di Kota Pandeglang, pada 18 April 1998. Anak kedua dari tiga bersaudara, kakak yang bernama Ririn Indah Purnama Sari dan adik yang bernama Syifa Azzahra. Orang tua Dadan Purnama dan Siti Raudah, S.Pd.

Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut: Taman Kanak-kanak Tunas Karya Pandeglang pada Tahun (2003-2004), Sekolah Dasar Negeri (SDN) Kolelet 3 Pandeglang pada Tahun (2004-2010), Sekolah Madrasah Tsanawiyah Li- Ulil Albab Pandeglang pada Tahun (2010-2013) Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Kota Serang pada Tahun (2013-2016) kemudian pada Tahun 2016 melanjutkan pendidikan ke tingkat Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh...

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagikita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Salawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi Umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis data menyelesaikan Skripsi yang berjudul "***Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Transaksi Cross Selling Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Cilegon***".

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Ibu Hendrieta Ferieka, SE., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Rustamunadi, M.H. selaku pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah, S, Hum. M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. 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 ini.
6. Kepada keluarga yang telah memberikan dukungan dorongan berupa moral dan materil sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Kelas PBS-C yang telah memberikan kebahagiaan, kehangatan dan kekeluargaan selama menjalani perkuliahan.
8. Pimpinan dan Staf PT. BNI Syariah Kantor Cilegon yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan bantuan informasi bagi penulis.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Juni 2020

Penulis,

**Vivi Nurfadilah**  
NIM: 161420085

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	5
C. Identifikasi Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kerangka Pemikiran.....	8
H. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Kualitas.....	11
1. Pengertian Kualitas .....	11
2. Kualitas Sebagai Senjata Persaingan .....	11
B. Layanan .....	12
1. Pengertian Layanan .....	12

2. Standar Layanan Perbankan Syariah .....	13
3. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	13
4. Dasar-dasar Pelayanan Yang Baik .....	17
5. Sikap Melayani Nasabah .....	20
C. Loyalitas .....	22
1. Pengertian Loyalitas .....	22
2. Karakteristik Loyalitas .....	24
3. Tingkatan Loyalitas .....	24
4. Loyalitas dan Integritas .....	26
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	26
D. Penjualan Produk dan Jasa Bank Syariah ( <i>Cross Selling</i> ).....	29
1. Produk-produk Perbankan Syariah.....	29
2. Jasa Perbankan Syariah .....	30
3. Penjualan ( <i>Selling</i> ).....	31
4. <i>Cross Selling</i> .....	32
5. Pemasaran Berbasis Hubungan .....	35
E. Hubungan Antar Variabel.....	36
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	38
G. Hipotesis Penelitian .....	41

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B. Metodologi Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Jenis dan Sumber Data .....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	66
C. Hasil Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

3.1 Skala <i>Likert</i> .....	49
3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	54
3.3. Operasional Variabel Penelitian .....	58
4.1 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	66
4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	67
4.3 Responden Menurut Usia.....	68
4.4 Responden Lama Menabung .....	68
4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	69
4.6 Uji Validitas Variabel X .....	75
4.7 Uji Validitas Variabel Y .....	76
4.8 Uji Reliabilitas Variabel X .....	77
4.9 Uji Realibitas Variabel Y.....	78
4.10 Uji Normalitas.....	79
4.11 Uji Hasil Uji Glejser .....	81
4.13 Uji Regresi Linier Sederhana.....	82
4.13 Uji Koefisien Korelasi .....	83
4.14 Uji Koefisien Determinasi .....	84
4.15 Uji Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.2 Kurva Hasil Uji t.....	86