

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi saya 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 karya tulis ilmiah 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 karya tulis ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi beberapa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 31 Januari 2025

Fahlevi Ridwanulloh
191420050

ABSTRAK

Nama: Fahlevi Ridwanulloh, NIM: 191420050, Judul Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang.*

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Serang untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang. Variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan (X1), kepuasan nasabah (X2), dan loyalitas nasabah (Y).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang ?. 2). Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang ?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang. 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang.

Adapun teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi Smart PLS 4 dengan uji convergent validity, discriminant validity, composite reliability, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kepuasan nasabah maupun kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang. Kepuasan nasabah memberikan kontribusi terhadap loyalitas dengan koefisien sebesar 0.602, sedangkan kualitas layanan memberikan pengaruh yang lebih tinggi dengan koefisien sebesar 0.660. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan dan perbaikan kualitas layanan secara konsisten akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank.



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

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp 0254 – 2000323 Fax. 0254 – 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Perihal	: Usulan Munaqasyah a.n. Fahlevi Ridwanulloh NIM. 191420050	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 **Fahlevi Ridwanulloh, NIM. 191420050** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Serang”** 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 di munaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 31 Januari 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hadi Peristiwu, S.E, M.M.
NIP. 198111032011011004

Siti Marfu'ah, S.Kom.I. M.PI
NIP. 199012182019032014

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK KC SERANG**

Oleh:

Fahlevi Ridwanulloh
NIM.191420050

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Hadi Peristiwo, S.E, M.M.
NIP. 198111032011011004



Siti Marfu'ah, S.Kom.I. M.PI
NIP. 199012182019032014

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



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



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

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Fahlevi Ridwanulloh, NIM : 191420050 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang” 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, 5 juni 2025

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 2006041002

Sekretaris Merangkap Anggota



Denara Akmal, M.Acc.
NIP. 199508042022032002

Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Dede Sudirja, M.Si
NIP. 197705152008011016

Penguji II



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 2006041002

Pembimbing I



Dr. Hadi Peristiw, S.E., M.M.
NIP. 198111032011011004

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, S.Kom.I. M.P.I
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang sangat sederhana ini penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua orang tua, ayahanda Safari dan ibunda Zuliana tercinta yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayang hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup untuk dibalas dengan apapun hanya dengan doa yang dapat disanjungkan.

Terimakasih yang tak ada henti penulis ucapkan atas dukungan moral dan doanya. Semoga Allah SWT membalas serta meridhai dan memudahkan segala bentuk urusannya, bahagia dunia dan akhiratnya, serta selalu dalam lindungan-Mu.Amin.

MOTO

غَيْرَ عَلَيْكُمْ يُنْتَلَىٰ مَا إِلَّا الْأَنْعَامَ بِهَيْمَةٍ لَّكُمْ أُحِلَّتْ بِالْعُقُودِ أَوْفُوا أَمْنًا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
① يُرِيدُ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ إِنَّ حُرْمًا وَأَنْتُمْ الصَّيْدِ مُجَلَّى

“Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki”

(Qs. Al M'idah : Ayat 1)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Fahlevi Ridwanulloh, lahir di Tangerang 01 Oktober 2001 anak pertama dari 2 bersaudara, dari orang tua bernama ayah Safari dan ibu.Zuliana.

Pendidikan yang telah di tempuh SDN Saga 6 lulus tahun 2013, kemudian melanjutkan MTS N 4 Tangerang lulus tahun 2016, kemudian melanjutkan SMAN 19 Kab.Tangerang lulus tahun 2019. Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Bank Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis mengikuti organisasi eksternal kampus yaitu Serikat Mahasiswa Sosialis Demokratik (SWOT).

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus maju dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. semoga dengan penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan, industri Perbankan Syariah dan masyarakat luas.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga pada hari ini kita masih diberikan kesempatan dan Kesehatan yang tak ternilai harganya. Tidak lupa kita haturkan shalawat serta dalam kepada junjungan nabi besar kita, Nabi Muhammad SWA yang telah memberikan Cahaya terang kepada kita semua sejak zaman jahiliyah hingga saat ini. Alhamdulillah penulis haturkan kerana telah menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KC Serang”**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi tantangan tersendiri, namun berkat bantuan dari berbagai pihak tantangan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudi, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin
4. Havid Risyanto S.Si., M.Sc. selaku pembimbing akademik.
5. Bapak Dr. Hadi Peristiwa, S. E, M. M. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan didalam penulisan skripsi ini.
6. Siti Marfu'ah, S.Kom.I. M.PI selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, koreksi, perbaikan didalam penulisan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu seluruh dosen, staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Fatimah Miftahul jannah selaku ade saya yang selalu memberi dukungan dan semangat.
9. Teman hidup
10. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah menjadi tempat bertukar cerita. Dan terima kasih atas waktu, dukungan, do'a dan semangatnya.

Serang, 31 Januari 2025

Fahlevi Ridwanulloh
191420050

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Grand Theor	11
B. Kualitas Layanan	13
C. Kepuasan Nasabah	25
D. Loyalitas nasabah	34
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	46
F. Kerangka Pemikiran	48
G. Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Tempat dan waktu penelitian	52
B. Populasi dan sampel	52
C. Jenis dan pendekatan penelitian	54
D. Data dan sumber data	54

E. Teknik pengumpulan data	55
F. Variabel Penelitian	56
G. Teknik Analisis Data	57
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	64
A. Gambaran Umum Perusahaan	64
B. Karakteristik Responden	68
C. Teknik Analisis Data	72
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96