SKRIPSI

PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA

Oleh:

TETANIA SAPUTRI
NPM. 1602100072

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H/ 2021

PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

TETANIA SAPUTRI
NPM. 1602100072

Pembimbing I : Drs. M. Saleh, M.A
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H/ 2021

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan Permohonan Untuk Dimunaqosyah Skripsi Saudari Tetania Saputri**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudari :

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro, 25 November 2020

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Drs. H. M. Saleh, M. A	**Era Yudistira, M, Ak**
NIP. 19730220 1999032001	NIP. 19901003 2015032010

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA

Nama : Tetania Saputri

NPM : 1602100072

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam siding munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 25 November 2020

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Drs. H. M. Saleh, M. A	**Era Yudistira, M, Ak**
NIP. 19730220 1999032001	NIP. 19901003 2015032010

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 3792/In.28.3/D/PP.00.9/12/2020

Skripsi dengan Judul PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA, disusun Oleh: TETANIA SAPUTRI, NPM: [illegible], Jurusan S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/18 Desember 2020

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	Drs. H. M. Saleh, M.A	(..........)
Penguji I	Selvia Nuriasari, M.E.I	(..........)
Penguji II	Era Yudistira, M.Ak	(..........)
Sekretaris	Sukma Sari Dewi Chan, S.Th.I, M.Ud	(..........)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA

Faktor penting untuk memperoleh kepuasan nasabah adalah dengan menjalin hubungan yang baik antara karyawan dan nasabah. Jika karyawan dapat menyelesaikan pengaduan dari nasabah dengan baik, maka akan meningkatkan nilai kepuasan dimata nasabah tersebut. Nasabah yang melakukan pengaduan pada BNI Syariah KC Rajabasa, pada tahun 2019 sebanyak 130 nasabah. Ada dua jenis pengaduan yang dilakukan oleh nasabah, yaitu pengaduan secara tertulis dan pengaduan melalui telpon ke nomor center. Untuk mewujudkan suatu layanan yang berkualias khususnya tingkat kepuasan nasabah, bank harus mengidentifikasi nasabahnya, sehingga mampu memahami keinginan dan harapan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Dalam penelitian ini menggunakan metode angket yang disebarkan pada 86 responden, dan metode observasi langsung ke BNI Syariah KCP Rajabasa. Adapun teknik anasisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas Data, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji t (Parsial), Uji F (Simultan), dan Koefesiensi Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penanganan pengaduan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu nilai t_{hitung} 2.285 > t_{tabel} 1, 988. Dan untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa adanya pengaruh terhadap loyalitas dengan hasil nilai t_{hitung} 3.362 > t_{tabel} 1, 988. Untuk pengujian secara simultan hasil menunjukkan nilai F_{hitung} 19.003 > F_{tabel} 4, 87. Yang artinya penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Dengan persentase berpengaruh sebesar 31.4% dan 68, 6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Dan hasil dari regresi linier bergada diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut: Y = 19.679 + 0, 180 X1+ 0, 199 X2 + e. Maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan nilai loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Kata kunci: Penanganan Pengaduan, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tetania Saputri

Npm : 1602100072

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil dari penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2010

Yang Menyatakan,

Tetania Saputri

NPM. 1602100072

MOTTO

اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًاۗ ﴿٦﴾ فَاِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْۙ ﴿٧﴾

Artinya: *"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."* (QS.Al-Insyirah: 6-7)

PERSEMBAHAN

Puji syujur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada peneiti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan ibuku. Sebagai tanda bukti hormat dan terimakasih yang tak terhingga. Kupersembahkan skripsi ini sebagai bukti kecil kasih sayang kepada ibuku Sutinah dan bapakku Sutino, yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan doa serta restunya, hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, walaupun tidak sebanding dengan perjungan yang telah beliau berikan kepada peneliti.
2. Dosen pembimbing skripsi, saya haturkan banyak terimakasih kepada Abi Drs. M. Saleh, M.A dan ibu Era Yudistira, M.Ak selaku dosen pembimbing dan pembahas skripsi saya, terimakasih atas bimbingannya selama ini semoga ilmu yang telah Abi Saleh dan Ibu Era berikan kepada saya bisa bermanfaat dan diterapkan dikemudian hari. Aamiin.
3. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terimaksih atas ilmu dunia dan akhirat yang telah diberikan kepada saya dan juga rekan-rekan. Semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat bermanfaat bagi kami semua. Aamiin.
4. Sahabat seperjuangan (Fitra, Cucu, Edo, dan masih banyak lagi). Terimakasih atas dukungan, bantuan dan doanya, hingga akhirnya selesai juga skripsi ini.
5. Almamater hijau tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam, yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KCP RAJABASA".**

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhmmad SAW, beserta para sahabatnya. Semoga kya senantiasa diberikan kebahagiaan dan keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat pengajuan dalam menyelesaikan program strata satu (S1). Dalam upaya penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs. M. Saleh, M.A Dosen Pembimbing I, dan Ibu Era Yudistira, M.Ak selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan proposal ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff Karyawan IAIN Metro Lampung yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam mengumpulkan data.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu, kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk mengasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

Metro, Desember 2020
Peneliti,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Rumusan Masalah 5
D. Batasan Masalah 6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
F. Penelitian Relevan 7

BAB II LANDASAN TEORI
A. Penanganan Pengaduan 10
B. Kualitas Pelayanan 12
C. Loyalitas Nasabah 13
D. Pengaruh Antara Variabel 15
E. Krangka Berfikir 18
F. Hipotesis Penelitian 19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian 21
B. Definisi Operasional Variabel 22
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 23
D. Teknik Pengumpulan Data 25
E. Instrumen Penelitian 28
F. Teknik Analisis Data 30

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 36
1. Deskripsi Lokasi Penelitian 36
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian 46
3. Pengujian Hipotesis 53
B. Pembahasan 57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 60
B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa..... 47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nasabah yang melakukan Pengaduan 3
Tabel 3.1 Populasi Nasabah Pengguna Tabungan iB Hasanah 25
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 30
Tabel 4.1 BNI iB Hasanah 43
Tabel 4.2 Hasil Uji reliabilitas 50
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas 51
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas 52
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas 53
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 54
Tabel 4.7 Hasil Uji t 56
Tabel 4.8 Hasil Uji F 58
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi 59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Pengujian SPSS
2. Dokumentasi Penelitian
3. Outline
4. APD
5. Surat Lulus Plagiasi
6. Surat Izin Reaserch
7. Surat Pembimbing Skripsi
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Blangko Konsultasi Bimbingan
10. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[1]

Bank sebagai lembaga keuangan wajib memperhatikan beberapa pengaruh dari loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan hal yang paling penting dalam hal kesuksesan sebuah perusahaan agar dapat bersaing dalam dunia usaha yang akan menciptakan nilai kepuasan yang tinggi dimata nasabahnya. Kepuasan nasabah ini dapat dijadikan acuan bagi bank untuk memenuhi kebutuhan bank sendiri maupun nasabahnya, maka hal ini harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak bank.[2]

Setiap bank membuat strategi yang dapat meningkatkan produktivitas dan mutu jasa layanannya. Peningkatan kinerja bank tersebut meliputi peningkatan kinerja keuangan dan kinerja operasional. Kinerja keuangan dinilai berdasarkan aliran dana, sedangkan kinerja operasional dinilai

---

[1] Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 24

[2] Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen,* (Bandung: Alfabeta, 2010), 128

berdasarkan proses yang sesungguhnya melibatkan konsumen secara langsung dalam bentuk pelayanantermasuk kepada nasabah tabungan IB Hasanah.[3]

Bank juga harus melakukan pemantauan tingkat kepuasan nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan memuaskan. Untuk mewujudkan suatu layanan yang berkualias khususnya tingkat kepuasan nasabah, bank harus mengidentifikasi nasabahnya, sehingga mampu memahami keinginan dan harapan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank maka nasabah akan menjadi loyal kepada pihak bank dan tidak ingin pindah kelain bank jika mendapatkan pelayanan dan penangnan pengaduan yang baik dari pihak bank..[4]

BNI Syariah merupakan lembaga perbankan yang berbasis syariah, salah satu kantornya terletak di Rajabasa yang bernama BNI Syariah KCP Rajabasa. Hasil wawancara dengan Bu Maya selaku OSH di BNI Syariah KCP Rajabasa, menuturkan ada beberapa pengaduan yang datang dari nasabah. Bukan hanya pengaduan dalam bentuk komplen, namun juga ada nasabah yang puas akan layanan yang telah diberikan oleh pihak bank.[5]

Nasabah yang melakukan transaksi atau aktivitas perbankan di BNI Syariah KC Rajabasa lebih banyak nasabah yang lama dari pada nasabah baru, artinya kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh bank dalam bentuk pelayanan dan penanganan pengaduan menjadikan nasabah menjadi loyal.

---

[3] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 137

[4] Aulia Yumi Rosda, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru* (Riau: UIN SUSKA RIAU, 2015), 14

[5] Wawancara dengan ibu Maya Dwi Lestari, *Operational & Service Head* (OSH) BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 12 November 2019

Terhitung untuk nasabah tabungan IB Hasanah sebanyak 20% dari semua jenis nasabah tabungan sebanyak 3000 nasabah pertahunnya. Nasabah ini melakukan transaksi lebih dari setahun, dan melakukan aktivitas seperti menabung, transfer, setoran, kegiatan pembiayaan, dan lain sebagainya. Beliau juga menuturkan ada beberapa pengaduan yang datang dari nasabah sangatlah beragam. Mulai dari masalah administratif sampai masalah yang menyangkut operasional perbankan.[6]

Tabel 1.1
Nasabah Yang Melakukan Pengaduan

Nasabah yang melakukan pengaduan	Tahun	Sebanyak
Nasabah tabungan IB Hasanah	2018	68
	2019	130

Nasabah yang melakukan pengaduan pada BNI Syariah KC Rajabasa , meningkat pada tahun 2019 sebanyak 130 nasabah tabungan IB Hasanah, sedangkan pada tahun 2018 hanya berkisar 68 pengaduan. Ada dua jenis pengaduan yang dilakukan oleh nasabah tabungan IB Hasanah, yaitu pengaduan secara tertulis dan pengaduan melalui telpon ke nomor center. Untuk pengaduan secara tertulis, nasabah langsung datang ke bank untuk melakukan pengaduan dan mengisi formulir pengaduan. Sedangkan

[6] Wawancara dengan ibu Maya Dwi Lestari, *Operational & Service Head* (OSH) BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 12 November 2019

pengaduan dengan menelpon nomor center, nasabah langsung mengadukannya lewat telepon namun tetap harus konfirmasi ke bank juga.[7]

Beberapa masalah yang dihadapi oleh nasabah, termasuk nasabah tabungan IB Hasanah di BNI Syariah KCP Rajabasa tersebut seperti: (1) Penarikan melalui Mesin ATM namun uang tidak keluar dan rekening terdebet. (2) Penarikan Mesin ATM namun dana rekening terdebet sebanyak dua kali. (3) Transfer uang namun tidak diterima oleh nomer rekening tujuan penerima. (4) Tidak merasa melakukan transaksi namun dana di rekening berkurang. (50) Kartu ATM tertelan mesin pada saat transaksi, dan lain sebagainya.[8]

Untuk penyelesaiannya BNI Syariah KCP Rajabasa melakukan penyelesaian kasus dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pusat. Bank meminta waktu untuk menangani masalah tersebut selama kurang lebih 20 hari kerja, jika selama 20 hari kerja belum ada titik terang atau uang belum kembali, maka akan ada perpanjangan waktu selama 14 hari kerja. Karena pemerosesan ini dilakukan dari pokok permasalahannya dan bank pun harus mengkonfirmasi kepada pihak ATM. Jika benar kesalahan dari bank maka bank akan mengembalikan uang ke nasabah yang terdebet.[9]

Keterkaitan antara penanganan pengaduan, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah dapat meningkatkan pelayanan dalam rangka mendapatkan

---

[7] Wawancara dengan ibu Maya Dwi Lestari, *Operational & Service Head* (OSH) BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 12 November 2019

[8] Aulia Yumi Rosda, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru* (Riau: UIN Suska Riau, 2015), 15

[9] Wawancara dengan Nanda Pratiwi, Coustemer Service Bank BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 12 November 2019

keuntungan loyalitas dari nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di BNI Syariah KC Rajabasa, diantaranya adalah penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan. Maka dari uraian di atas peneliti akan meneliti pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang memiliki tabungan IB Hasanah yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa. Maka peneliti mengangkat judul "Pengaruh Penanganan Pengaduan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasikan permasalahanmya sebagai berikut:

1. Pengaduan nasabah merupakan tindakan apabila nasabah merasakan ketidakpuasan dengan suatu pembelian/pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
2. Kualitas layanan merupakan kesesuaian dalam pembelian/pelayanan yang diberikan pihak bank dengan kebutuhan pasar atau nasabah.
3. Loyalitas merupakan perilaku orang-orang yang melakukan pembelian secara teratur, membeli lini produk dan jasa, mereferensiikan pada pihak lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada: penelitian ini hanya melihat

pengaruh penanaganan pengaduan dan kualiatas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hasanah di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah penanganan pengaduan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
3. Adakah pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalias nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui pengaruh penanganan pengaduan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?
c. Dan untuk mengetahui pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalias nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa?

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis yaitu:

a. Menfaat teoritis: Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama duduk dibangku perkuliahan, mengkaji tentang pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas layanan yang ada disalah satu bank syariah.
b. Manfaat praktis: Menambah wawasan dalam bidang perbankan, khususnya pada penanganan pengaduan dan kualiatas pelayanan.

F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi uraian mengenai hasil penelitian terdahulu *(Prior Research* tentang persoalan yang dikaji.[10] Oleh karena itu, penelitian relevan terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam penelitian ini, sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berbeda. Berikut beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan ialah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Yumi Rosda, yang berjudul "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru". Peneliti tesebut membahas tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama

[10] Zuhairi, *et al., Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa IAIN Metro,* Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 52

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekan baru.[11] Perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada subyeknya, pada penelitian Aulia Yumi Rosda meneliti tentang analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru, sementara yang peneliti lakukan yaitu meneliti tentang bagaimana pengaruh penangan pengaduan dan kualias pelayan terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Kedua, Penelitan yang dilakukan oleh Riza Helmawan Wahyudi, yang berjudul "Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Tanmiya Artha Kediri". Hasil dalam penelitian ini adalah mengenai penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Tanmiya Artha Kediri yang berpengaruh secara bersama-sama yang signifikan antara budaya dan persepsi masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah pada BPRS Tanmiya Artha Kediri. [12] Sedangkan perbedaan ini dengan penelitian ini dengan yang akanm dilakukan oleh peneliti terletak pada subjeknya, pada penelitian Riza Helmawan Wahyudi meneliti tentang penaganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Tanmiya Artha Kediri yang terfokus pada budaya dan persepsi Masyarakat terhadap keputusan menjadi nasabah di bank tersebut, sementara yang peneliti lakukan yaitu meneliti tentang bagaimana

[11]Aulia Yumi Rosda, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru* (Riau: UIN Suska Riau, 2015)

[12] Riza Helmawan Wahyudi, Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Tanmiya Artha Kediri (Kediri: IAIN Tulungagung, 2015)

pengaruh penangan pengaduan dan kualias pelayan terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Diantika Sepyarina dengan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah". Penelitian ini berlokasikan di KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung, hasil penelitian ini kualitas pelayanan dan penanganan komplain berpengaruh tehadap kepuasan nasabah dan memiliki hubungan yang searah dan bernilai positif, serta sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah pembiayaan murabahah.[13] Sementara perbedaan penelitian yang peneliti lakukan yaitu meneliti tentang bagaimana pengaruh penangan pengaduan dan kualias pelayan terhadap loyalitas nasabah pada nasabah tabungan bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Berdasarkan telaah pusraka yang dikemukakan di atas dapat dikrtahui bahwa terdapat perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelum sebelumnya. Penelitian ini memiliki kajian yang berbeda, walaupun memiliki kajian yang sama mengenai pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi pada penelitian yang akan dikaji oleh peneliti lebih ditekankan pada bagaimana pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang memiliki tabungan Ib Hasanah yang ada di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

[13] Diantika Sepyarina, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah* (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung), (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penanganan Pengaduan

1. Teori Penanganan Pengaduan

Pengaduan dapat menjadi cara yang bagus dalam mengembangkan perusahaan dan mempertahankan konsumen. Penanganan pengaduan Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented)* perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Perilaku keluhan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian/pelayanan.[1]

Ketika pelanggan mendapatkan masalah atau bahkan sedikit kecewa, maka perusahaan-perusahaan besar dengan cepat menunjukkan jati dirinya. Pemulihan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dipandang sebagai satu kesempatan bukan sebagai suatu pilihan sulit. Pengaduan pelanggan merupakan kesempatan untuk memperkuat hubungan.

[1] E-books, Rhonda Abrams, *The Owners Manual* (yogayakarta: Kanisius, 2008),, 208-209

2. Indikator Penanganan pengaduan

Terdapat indikator penanganan penganduan yaitu meliputi:

a. Terimalah pengaduan dengan penuh pengertian dan sungguh-sungguh, Hal ini akan mengurangi rasa marah dan sekaligus menunjukkan keprihatinan anda. Katakanlah kepada pelanggan sesuatu seperti “maaf kalau anda jadi repot. Katakanlah apa yang terjadi agar saya bias membantu anda”. Yang penting adalah menunjukkan minat dan kemauan untuk menolong. Kesan pertama pelanggan terhadap diri anda merupakan factor yang paling menentukan untuk mendapatkan kerja sama.
b. Mencatat apa saja yang menjadi keluhan, hal ini akan membuat pelanggan merasa bahwa keluhan yang dia adukan kepada perusahaan telah diterima dan nasabah merasa dia di hargai oleh perusahaan tersebut.
c. Ikut sertakan pimpinan puncak untuk ikut mendengarkan dan membantu menyelesaikan keluhan pelanggan. Ini adalah cara yang paling baik bagi manajemen puncak unatuk mengetahui keinginan pelanggan dan bertindak untuk memenuhi keinginan pelanggan. Banyak sekali manajer yang mengambil keputusan, tanpa mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan.

d. Meminta maaf dan memperbaiki apa yang telah dikeluhkan oleh pelanggan.[2]

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, yang mengidentifikasikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.[3]

2. Aspek kuaLitas Pelayanan

Terdapat lima aspek dalam kualitas pelayanan ialah:

a. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dari ketersediaan untuk melayani pelanggan yang baik.
b. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijadikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
c. *Empaty* (Emapati), yaiturasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

---

[2] Michael Le Boeuf, *Memelihara dan memenangkan pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Tangga, 1992),, 175

[3] M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005),, 2-3

d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapatdipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

e. *Tangible* (Bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa.

Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharapkan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian.[4]

C. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas

Terdapat banyak pengertian mengenai loyalitas konsumen, Donni Juni menyatakan, bahwa konsep loyalitas lebih mengarah pada perilaku dibandingkan dengan sikap dan seorang konsumen yang loyal akan memperlihatkan perilaku pembelian yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dan dalam waktu yang lama, yang dilakukan oleh unit-unit pembuat atau pengambil keputusan. Selanjutnya ia menyatakan bahwa konsumen yang loyal adalah orang orang yang melakukan

[4] Fandi Tjiptono, *Service, Kuality and Satisfactio, Edisi Pertama,* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005),, 111

pembelian secara teratur, membeli lini produk dan jasa, mereferensiikan pada pihak lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.[5]

Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011) menyatakan bahwa loyalitas konsumen (costumer loyality) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, yang tercermin dari sikap (ettitude) yang sangat positif dan wujud perilaku (behavior) pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten.[6]

Berbagai uraian tersebut, maka loyaitas konsumen merupakan komitmen jangka pajang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsinya secaa teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen.

2. **Indikator Loyalitas**

Loyalitas pelanggan dengan indikator empirik sebagai berikut:

a. *Say positive things* adalah berupa penyampaian kepada orang lain dalam bentuk kata-kata secara positif tentang perusahaan, biasanya berupa ulasan, cerita atau uraian pengalaman.
b. *Recommend friends* adalah suatu proses yang berujung pada mengajak pihak lain untuk ikut menikmati penyedia jasa tersebut akibat dari pengalaman positif yang dirasakan.

---

[5] Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017),, 199

[6] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008),, 126

c. *Continue purchasing* adalah sikap untuk melakukan transaksi ulang terus-menerus oleh pelanggan sehingga menimbulkan perulangan yang dapat dilandasi dari kesetiaan[7].

D. Pengaruh Antara Variabel

1. Pengaruh Penanganan Pengaduan terhadap Loyalitas Nasabah

Apabila nasabah menyampaikan pengaduan, respon yang baik dari pihak bank akan dapat membuat nasabah merubah sikapnya dari ketidakpuasan menjadi kepuasan. Ketika seorang nasabah menyampaikan keluhannya maka nasabah memberi kesempatan pada pihak bank untuk memperbaikinya, dan yang menarik apabila pihak bank bisa menangani keluhan tersebut dengan baik maka, hal tersebut akan mampu untuk meningkatkan kepuasan dari nasabah tersebut.

Adi Krismanto, menunjukkan bahwa daya tarik terbesar adalah mencoba meminimalisasi pengaduan dari pelanggan untuk menawarkan atau mencoba membantu menyelesaikan pengaduan dari nasabah. Penanganan terhadap komplain yang dilontarkan oleh nasabah mendapatkan porsi yang penting, komplain dalam hal ini berarti masukan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi layanannya kepada nasabah dengan lebih baik.[8]

---

[7] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008),, 131

[8] Adi Krismanto, *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009),, 51.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Kualitas layanan dari suatu perusahaan jasa adalah merupakan suatu hal yang bisa dikatakan komplek, tersusun dari banyak dimensi unik yang didasarkan pada pengalaman yang berbeda dari nasabah pada saat mengalami penerimaan proses layanan.

Pemberian layanan yang baik dapat diartikan akan memberikan kepuasan pada nasabah, seperti diungkapkan oleh Adi Krismanto, bahwa dalam suatu institusi keuangan, persepsi kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan nasabah. Dengan demikian semakin baik kualitas dari layanan maka nasabah akan semakin loyal.[9]

3. Pengaruh Penanganan Pengaduan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Menurut Vanessa Gaffar, Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu:

a. Kepuasan (Satisfaction). Kepuasan pelanggan merupakan pengukuran gap antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan.
b. Ikatan emosi (Emotional bonding). Konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasikan dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika konsumen merasakan ikatan

[9] Adi Krismanto, *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009),, 35-36.

yang kuat dengan konsumen lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

c. Kepercayaan (Trust). Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

d. Kemudahan (Choice reduction and habit). Konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas konsumen seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

e. Pengalaman dengan perusahaan (History with company). Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan, maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.[10]

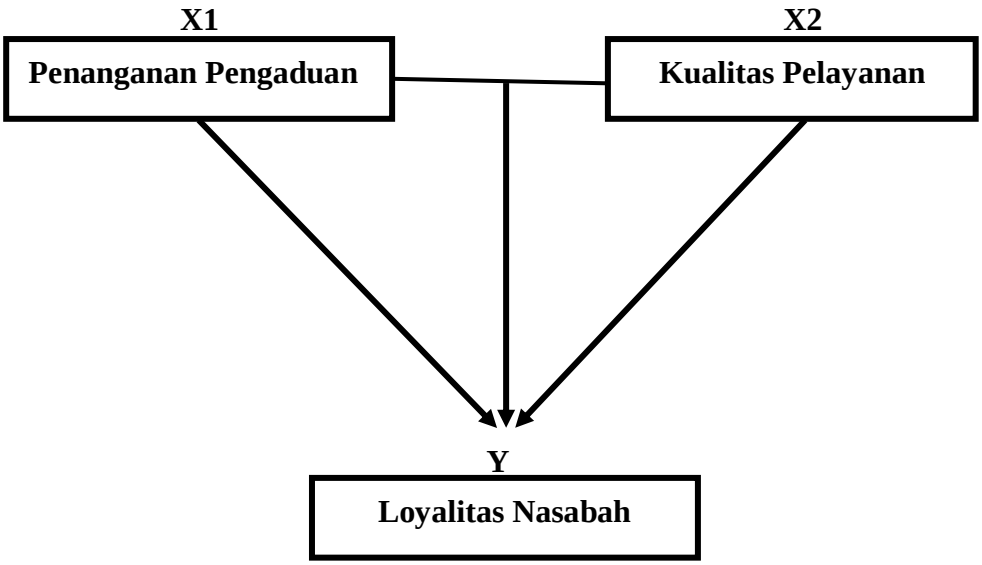
Penanganan pengaduan dan kualaitas pelayanan termasuk kedalam 5 faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah tersebut. Kepuasan nasabah merupakan salah satu unsur utama dalam salah satu upaya mempertahankan dan menciptakan loyalitas nasabah yang telah ada ataupun sebagai salah satu upaya untuk dapat menarik nasabah baru. Adi Krismanto, mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh nasabah atas barang atau jasa yang telah diperoleh dan digunakan serta salah satu evaluasi setelah pembelian atau

[10] Vanessa Gaffar. *Manajemen Bisnis.* (Bandung: Alfabeta. 2007),, 45

penggunaan dimana persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan nasabah.[11]

E. Kerangka Berfikir

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan dalam penelitian.[12] Pada kerangka pikir di atas dapat dilihat bahawa:

1. X_1 terhadap Y: Penanganan pengaduan dapat menciptakan nilai loyalitas nasabah bank.

   Jika pihak bank dapat menyelesaikan pengaduan dari nasabah dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah, maka nasabah akan senang dan percaya serta loyal kepada pihak bank tersebut.

---

[11] Adi Krismanto, *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009),, 52

[12] Fitri Mustagfiroh, *Analisis Pengaruh Kualitas Layananan Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth*. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (UIN Walisongo Semarang, 2016) Tugas Akhir (D3),, 41

2. X_2 terhadap Y: Kualitas layanan juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

   Apabila bank dapat memberikaan layanan yang terbaik kepada nasabah maka dengan sendirinya akan menciptakan nilai plus pada nasabah dan nasabah pun menjadi loyal.

3. X_1 dan X_2 terhadap Y: Secara bersama-sama, penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi serta dapat meningkatkan funding terhadap bank tersebut.

   Untuk meningkatkan funding harus ada loyalitas nasabah yang didasari oleh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang baik pada bank tersebut.

F. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penanganan pengaduan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

   H_0: Variabel penanganan pengaduan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

   H_a: Variabel penanganan pengaduan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

2. Hipotesis Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

H_0: Variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara persial terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

H_a: Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

3. Hipotesis Penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

   H_0: Variabel Penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

   H_a: Variabel Penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Rancangan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.[1]

Desain bersifat spesifik dan detail karena dasar merupakan suatau rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya. Penelitian awal yang dilakukan adalah Penelitian Lapangan (Field Reseach), karena penulis melakukan penelitian langsung ke objek. Berdasaarkan teknik pengumpulan data yang dilakukan, maka penelitian ini merupakan penelitian observasi. Penelitian observasi merupakan penelitian langsung, terhadap kondisi lingkungan objek penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi, dengan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang pokok guna mendukung kegiatan penelitian ini.[2]

---

[1] Sofyan Siregar, *Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 30

[2] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras), 99

B. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sumardi Suryabrata definisi operasional variabel adalah "sesuatu yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (observasi)."[3]

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini adalah:

1. Penanganan Pengaduan (X_1)

Penanganan pengaduan Setiap organisasi yang berorientasi pada nasabah (*customer-oriented)* perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan pengaduan mereka. Perilaku pengaduan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan nasabah yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian/pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.[4]

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.[5]

---

[3] Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 29.

[4]. Philip kotler dan kevin lane keller, Manajemen Pemasaran, (PT Gelora Aksara Pratama, 2009) 143

[5] Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*, (Bandung:

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui kualitas pelayanan terbaik telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya.

3. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alas an utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh pelanggan pelanggan yang loyal tidak bias dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan.[6]

C. Populasi, Sampling Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Nanang Martono, populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.[7] Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya.

Alfabeta, 2017), 38.

[6] . Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 128

[7] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 74.

Tabel 3.1
Populasi Nasabah Pengguna Tabungan iB Hasanah
Pada BNI Syariah KCP Rajabasa Tahun 2019

No.	Uraian	Jumlah Pengguna *(user)*
1.	BNI Syariah KCP Rajabasa	600

Sumber: BNI Syariah KCP Rajabasa

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa populasi adalah semua anggota subyek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus di observasi dalam penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BNI Syariah KCP Rajabasa tahun 2019 dimana keseluruhan berjumlah 600 *user*.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul reprensif (mewakili).[8]

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasinya berjumlah 600 maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus

[8] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 81

slovin. Adapun rumus menghitung ukuran sampel populasi yang diketahui jumlahnya adalah menggunakan rumus slovin, [9]

yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.\,\mathrm{e}^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%).

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{600}{1 + 600(0.1)^2} = \frac{600}{7} = 85,71$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 600 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 85, 71 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 86 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer atau sekunder. Metode pengumpulan data yang umum digunakan adalah: wawancara, observasi, dan angket, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan dua cara yaitu:

[9] Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 180.

a. Angket

Angket adalah pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah BNI S yariah KCP Rajabasa. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal yang penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuisioner dan di harapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan di intreprestasiakan untuk di ambil kesimpulan.[10]

b. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung yaitu kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga di dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.[11]

2. Sumber data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data Primer dan skunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.[12] Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner ke nasabah tabungan IB Hasanah di BNI Syariah KCP Rajabasa. Sedangkan data skunder diperoleh dari observasi langsung kepada nasabah, serta informasi seperti jumlah nasabah tabungan dari Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

---

[10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r &d*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 142

[11] Syofian Siregar, Metodologi Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Kencana 2013), 7

[12] Burhan Buangin, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001),, 128

3. Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian seorang peneliti harus menitik beratkan perhatiannya terhadap suatu yang akan diteliti yaitu objek penelitian. Variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.[13]

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas *(independen)* dan variabel terikat *(dependen).* Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahnnya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).[14] Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah penanganan penanganan pengaduan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas, dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas nasabah yang kemudian disebut juga dengan variabel (Y).

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menetukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.[15] Penelitian ini menggunakan skala likert. Ciri khas skala likert ini adalah bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh

[13] Sugiyono, *Metode Penelitian*…, 32
[14] Sugiyono, *Metode Penelitian*…, 33
[15] Sugiyono, *Metode Penelitian administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 105

seorang responden, maka merupakan indikasi bahwa responden tersebut makin positif terhadap obyek yang ingin diteliti penulis.

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner atau angket tertutup yang dibagikan kepada para responden yang disusun dengan menggunakan lima alternative jawaban atau tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau gejala sosial.[16]

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu diberi skor sebagai berikut:

a. Sangat Setuju (SS) = 5
b. Setuju (S) = 4
c. Netral (N) = 3
d. Tidak Setuju (TS) = 2
e. Sangat tidak Setuju (STS) = 1

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.[17]

---

[16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r & d*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 80

[17]. Syofian Siregar, *Metodologi Penelitian*, 46.

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
	Penanganan pengaduan (X1)	1. Menerima pengaduan	1. Nasabah berhak untuk mengatakan kepada perusahaan apabila menemukan pelayanan yang kurang baik. 2. Menyediakan sarana untuk menyampoaikan pengaduan
		2. Mencatat apa saja yang menjadi pengaduan	1. Karyawan mencatat setiap keluhan yang dilakukan oleh nasabah 2. Karyawan menerima dengaan baik atas keluhan yang nasabah sampaikan
		3. Ikut sertakan pimpinan	1. Karyawan menyertakan manajer untuk menyelesaikan pengaduan 2. Manajer menemui langsung nasabah saat terjadi pengaduan
		4. Meminta maaf dan memperbaiki	1. Karyawan menyertakan manajer untuk menyelesaikan pengaduan Dengan 2. menyampaikan keluhan kepada Bank, orang lain tidak akan mengalami masalah yang sama seperti yang saya alami 3. Dengan menyampaikan pengaduan akan membuat perusahaan semakin baik.
2	Kualitas Pelayanan (X2)	*1. Tangibles* (bukti langsung)	1. Ruangan dan fasilitas Bank BNI Syariah KCP Rajabasa sangat memadai 2. Keramah tamahan karyawan dalam melayani nasabah
		2. Rellability (keandalan)	1. Kesiapan karyawan dalam menangani nasabah 2. Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah
		3. Responsivenes s (daya tanggap)	1. Karyawan tidak pernah sibuk dalam merespon keluhan nasabah 2. Karyawan memberikan panduan pengoperasian layanan
		4. Assurance (jaminan)	1. karyawan mempunyai Keterampilan dan tanggung jawab dalam bekerja

			2. Karyawan mempeunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah
		5. Emphaty (Empati)	1. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik 2. Karyawan cepat tanggap saat nasabah dalam kesulitan
3	Loyalitas nasabah (Y)	1. *Say positive things* (meyampaikan hal positif kepada orang lain)	1. Mengatakan keunggulan Bank BNI Syariah KCP Rajabasa kepada orang lain 2. Tidak mengatakan hal negatife kepada orang lain
		2. *Recommend friends*(merekomendasikan kepada teman)	1. Menawarkan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa 2. Mengajak orang lain untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa
		3. *Continue purchasing*(transaksi ulang secara terus-menerus)	1. Tetap akan melakukan transaksi di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa 2. Tidak Berfikiran untuk beralih ke Bank lain. 3. Meningkatkan jumlah dana di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa 4. Memberikan ucapan terimaksih kepada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Baik yang berupa data kualitatif maupun data

kuantitatif. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik poengolahan data.[18]

a. Uji validitas

Agar penelitian ini dikatakan valid maka peneliti menggunakan alat ukur yang mengandung keterkaitan dengan tujuan penelitian, agar mampu mengungkapkan suatu gejala yang sebenarnya yaitu valid atau tidak valid. Kevalidan penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product moment*, yang di aplikasikan dengan program *IBM SPSS Statistic 23 for window's*.[19]

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada 86 responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5, 4, 3, 2, dan 1. Instrument dinyatakan valid apabila rhitung ≥ rtabel pada taraf signifikan 5% (0, 05).

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini

[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r &d*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 147

[19] Sofiyan Siregar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Bumi Aksara, 2014), 77

adalah dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 23 for window's* yakni dengan uji *Cronboach Alpha*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronboach Alpha* rhitung > 0, 6.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik dengan beberapa pengujian yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk data berskala ordinal, interval atau rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* denggan menggunakan taraf signifikansi 0, 05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0, 05. Pengambilan keputusan:

1) Jika nilai Sig. > 0, 05 maka data berdistribusi normal
2) Jika nilai Sig < 0, 05 maka data tidak berdistribusi normal.[20]

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel saling berhubungan secara linier. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Varience Inflation Factro* (*VIF*) dan nilai *tolerance.* Kedua ukuran ini menunjukkan sikap fariabel independen manakah yang dijelaskan

[20] Sofyan Siregar, Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 153.

variabel independent lainnya. Mulkolinieritas terjadi jika nilai tolerance < 0, 10 atau sama dengan VIF > 10. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).[21]

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika residualnya mempunyai kesamaan *varians* disebut homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut heterokedastisitas.[22] Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikansinya <0, 05, yang berarti bahwa apabila signifikansinya >0, 05 penelitian dapat dilanjutkan.[23]

3. Uji Regresi Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu variabel dependen.[24] Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu penanganan keluhan, kualitas

---

[21] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program* SPSS, IV (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), 95-96.

[22] Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta, PT. Elex Media Koputindo, 2000), 166.

[23] Sofyan Siregar, Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 267.

[24] Moehar Daniel, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), 156.

pelayanan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e}$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

a = Bilangan konstanta

b_1 b_2 = Koefisien variabel

X_1 = Penanganan Pengaduan

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = *error of term*

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik t, uji statistik F, dan uji koefisien determinasi, yaitu sebagai berikut:

a. Uji statistik t

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen memengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu. Pengujian dilakukan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0, 05. Jika nilai sig < 0, 05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji statistik F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika nilai sig < 0, 05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Jika nilai R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Jika nilai R mendekati 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun apabila r square bernilai minus maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.[25]

[25] Adi Krismanto, *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), 71-75

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil BNI Syariah KCP Rajabasa

Tempanan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah gengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan

UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akandilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.[1]

PT BNI Syariah terus meningkatkan kinerja pelayanan untuk nasabahnya. Salah satunya adalah dengan meresmikan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Rajabasa. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Rajabasa adalah kantor baru menggantikan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

Selama tiga tahun terakhir, BNI Syariah berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menjadi salah satu bank syariah terbaik pilihan masyarakat. Relokasi KCP Bandar Jaya menjadi BNI Syariah KCP Rajabasa ini sendiri, dilakukan untuk membantu memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan layanan transaksi perbankan syariah. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65

[1] BNI Syariah, *https: //www.bnisyariah.co.id/id-id/*, diakses pada: 15 November 2020, 13.03 WIB

Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.[2]

b. Visi dan Misi BNI Syariah KCP Rajabasa

Berikut ini adalah visi misi pada BNI Syariah KCP Rajabasa:

1) Visi BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

2) Misi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa Bandar Lampung

a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan

b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah

c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah

e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.[3]

[2] Wawancara dengan Maya Dwi Lestari, *Operational & Service Head* (OSH) BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 26 Juli 2020

[3] BNI Syariah, *https: //www.bnisyariah.co.id/id-id/*, diakses pada: 15 November 2020, 13.15 WIB

c. Produk yang ada di BNI Syariah

Berikut ini jenis-jenis tabungan yang ada di BNI Syariah:

1) BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Fasilitas BNI IB Hasanah yaitu:

a) Buku Tabungan.
b) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
c) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

Keunggulan BNI IB Hasanah yaitu:

a) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
b) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
c) Pembukaan rekening otomatis berinfaq Rp 500, -.
d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Biaya:

Besaran biayanya yaitu terdapat pada tabel 4.1, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
BNI iB Hasanah

	Wadiah	**Mudharabah**
Pengelolaan Rekening per bulan	Rp 0, -	Rp 7.500, -
Tutup Rekening	Rp 20.000, -	Rp 10, 000, -
Saldo Minimum	Rp 20.000, -	Rp 100.000, -
Biaya Di bawah Saldo Minimum	Rp 0, -	Rp 10.000, -
Pembuatan Kartu ATM (chip)	Rp 15.000, -	

Persyaratan dan Tata Cara BNI IB Hasanah yaitu:

a) Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).

b) Kartu NPWP

c) Setoran awal minimal Rp. 100.000, -.

2) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisni Ib Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detil mutasi debet dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

3) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai

keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

4) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

5) BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

6) BNI Simpel IB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

8) BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

9) BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

10) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

11) Wirausaha iB Hasanah (WUS)

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak

bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

12) BNI Pembiayaan Penjaminan iB Hasanah

BNI Pembiayaan Penjaminan iB Hasanah adalah jasa penjaminan yang diberikan BNI syariah atas kewajiban jangka pendek Nasabah disertai dengan fasilitas pembiayaan berlandaskan prinsip syariah.

13) BNI Pembiayaan Anjak Piutang iB Hasanah

BNI Pembiayaan Anjak Piutang iB Hasanah adalah jasa pengalihan penyelesaian piutang atau tagihan jangka pendek baik L/C maupun *non* L/C yang diberikan BNI Syariah disertai dengan fasilitas pembiayaan berlandaskan prinsip syariah.

14) Multiguna iB Hasanah

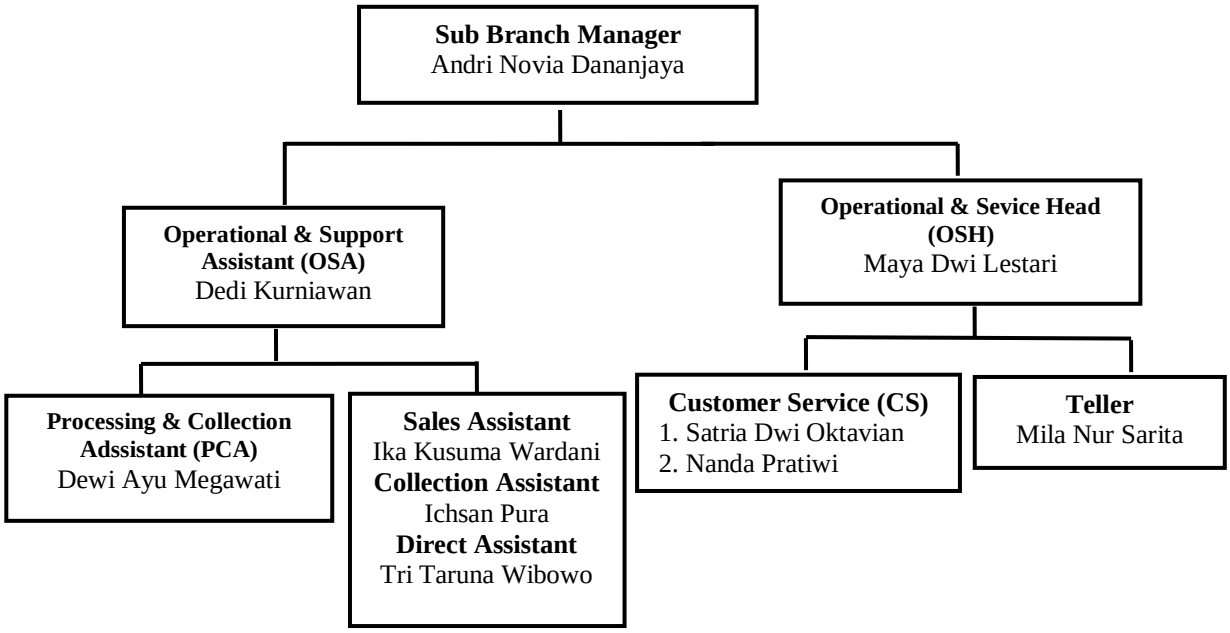
Multiguna iB Hasanah Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.[4]

[4] BNI Syariah, *https: //www.bnisyariah.co.id/id-id/*, diakses pada: 15 November 2020, 13.03 WIB

d. Struktur Organisasi bank BNI Syariah KCP Rajabasa

Berikut ini adalah struktur organisasi yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Rajabasa[5]



e. Pelayanan Pengaduan Nasabah

Berikut alur layanan pengaduan nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa:

1) Melengkapi dokumen terkait pengaduan seperti: identitas nasabah, bukti kepemilikan rekening, dan dokumentasi lain yang berkaitan dengan pengaduan.
2) Nasabah menyampaikan pengaduan dengan datang lansung ke kantor cabang BNI Syariah atau melalui call center 1500046.

[5]Wawancara dengan ibu Maya Dwi Lestari, *Operational & Service Head* (OSH) BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 12 November 2019

Penyelesaian pengaduan lisan maksimal lima hari kerja dan nasbah menerima konfirmasi penyelesaian pengaduan.

3) Pengaduan tertulis diproses maksimal 20 hari kerja dan nasabah menerima bukti tanda terima pengaduan.
4) Petugas bank melakukan penyelesaian dan konfirmasi kepada nasabah.
5) Surat keterangan penyelesaian/perpanjangan pengaduan nasabah dan perpanjangan pengaduan nasabah maksimal 20 hari kerja.
6) *Integrated Complaint Syistem*, update status pengaduan.[6]

f. Kualitas Pelayanan

Untuk mewujudkan layanan yang semakin hasanah kepada para nasabah BNI Syariah, maka pihak bank senantiasa memberikan layanan yang semakin baik kedepannya, termasuk salah satunya adalah layanan pengaduan bagi nasabah BNI Syariah. Menindaklanjuti suara nasabah merupakan cara BNI Syariah untuk memberikan layanan yang hasanah.

g. Loyalitas Nasabah

Dengan diberikannya pelayanan yang baik maka nasabah akan menjadikan nasabah loyal dan tidak segan untuk kembali bahkan dalam kurun waktu yang tidak singkat, serta melakukan segala jenis transasi yang ada di BNI Syariah KCP Rajabasa.

[6] Wawancara dengan Satria, Coustemer Service Bank BNI Syariah KCP Rajabasa, pada 6 Agustus 2019

2. Hasil Uji Kualitas Data

Setelah melakukan penelitian lapangan, peneliti memperoleh data-data yang berkaitan dengan penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada BNI Syariah KCP Rajabasa. Data ini dipereroleh melalui proses penyebaran angket kepada responden yang merupakan nasabah dari BNI Syariah KCP Rajabasa yang berjumlah 86 nasabah atau sesuai sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Dari angket yang peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri dari 27 item soal dan dibagi dalam 3 kategori yaitu: Ada 9 soal digunakan untuk mengetahui tentang variabel pengaruh penanganan pengaduan (X_1). Dan 10 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan (X_2). Ada 8 soal digunakan untuk mengetahui tentang variabel loyalitas nasabah (Y).

Berikut ini adalah hasil analisa terhadap jawaban dari responden, dalam menganalisa variabel tersebut harus melalui beberapa tahapan yaitu uji Validitas dan Reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan penanganan pengaduan dan kuaalitas pelayanan pada BNI Syariah KCP Rajabasa. Instrument dinyatakan valid apabila rhitung ≥ rtabel pada taraf signifikan 5% (0, 05). Pada uji pernyataan terhadap 86 responden, peneliti menggunakan

rumus df = n-4, jadi 86 – 4 = 82 dan didapati n nilai 0, 203 sebagai rtabel. Berikut ini adalah hasil uji validitas pada variabel penelitian.[7]

Pada hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diketahui bahwa dari 27 pertanyaan yang diberikan kepada 86 responden, memiliki nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ sebesar 0.203 yang berarti semua menunjukkan kevalidan dan penelitian dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

b. Uji reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronboach Alpha* rhitung > 0, 6. Sebaliknya jika suatu variabel dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Cronboach Alpha* rhitung < 0, 6. Uji reabilitas ini bertujuan untuk melihat konsistensi. Berikut adalah hasil uji reabilitas pada variabel penelitian.[8]

Tabel 4.2
Hasil Uji reliabilitas

Variabel	*Cronboach's Alpha*	N Of Item	Keterangan
Penanganan Pengaduan (X1)	0, 706	9	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0, 845	10	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0, 669	8	Reliabel

Sumber data: Data diolah, Oktober 2020

[7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r &d*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 147

[8] Sofiyan Siregar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Bumi Aksara, 2014), 77

Dari hasil pengujian, didapa t seluruh nilai *cronboach's alpha* penelitian lebih besar dari 0, 60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian mmenunjukkan Reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi model klasik dengan beberapa pengujian yaitu:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk data berskala ordinal, interval atau rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* denggan menggunakan taraf signifikansi 0, 05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0, 05. Pengambilan keputusan: Jika nilai Sig. > 0, 05 maka data berdistribusi normal. Namun jika nilai Sig < 0, 05 maka data tidak berdistribusi normal.[9]

[9] Sofyan Siregar, Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 153.

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.26091412
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.056
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.786
Asymp. Sig. (2-tailed)		.567

a. Test distribution is Normal.

Sumber data: Data diolah, Oktober 2020

Dari hasil pengujian, dapat dilihat bahwa hasil data dinyatakan berdistribusi normal, karena signifikansi One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testnya sebesar 0, 567 > 5% atau 0, 05. Maka normalnya data pada penelitian ini dpat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar varibel bebas (independen). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0, 10 atau sama dengan nilai VIF < 10.[10]

[10] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program* SPSS, IV (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), 95.

Untuk melihat hasil uji multikoleniaritas, berikut peneliti sajikan dalam tabel 4.10.

Tabel 4.4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
penanganan pengaduan	.668	1.498
kualitas pelayanan	.668	1.498

Dependen Variabel : Loyalitas Nasabah
Sumber : data diolah, Oktober 2020

Dilihat dari tabel di atas, maka nilai *tolerance pada* penanganan pengaduan (X_1) sebesar 0, 668, untuk kualitas pelayanan (X_2) 0, 668 yang artinya keduanya > 0, 10. Kemuadian untuk nilai VIF, untuk penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan masing-masing sebesar 1, 027, yang artinya < VIF 10. Maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas). Dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika residualnya mempunyai kesamaan *varians* disebut homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut heterokedastisitas. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi adalah jika

signifikansinya < 0, 05, yang berarti bahwa apabila signifikansinya > 0, 05 penelitian dapat dilanjutkan.[11]

Tabel 4.5
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.213	1.477		2.175	.032
	penanganan pengaduan	-.007	.046	-.020	-.154	.878
	kualitas pelayanan	-.028	.035	-.107	-.806	.423

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber data: Data diolah, Oktober 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (sig.) untuk variabel penanganan pengaduan (X_1) adalah 0, 878 > 0, 05, dan untuk nilai signifikansi (sig.) untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0, 423 > 0, 05.

Maka dapat dilihat pada variabel X_1 dan X_2 tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi pada penelitian ini. Sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu penanganan pengaduan, kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

d. Regresi Linier Berganda

Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari dua atau tiga (dan atau lebih) variabel independen terhadap satu

[11] Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta, PT. Elex Media Koputindo, 2000), 166.

variabel dependen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu penanganan pengaduan, kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 23 for window's*.[12] Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	19.679	2.520
	penanganan pengaduan (x1)	.180	.079
	kualitas pelayanan (x2)	.199	.059

a. Dependent Variable: loyalitas (y)

Sumber: data diolah, Oktober 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 19.679 + 0,180\ X_1 + 0,199\ X_2 + e$.

Keterangan:

a. Nilai konstanta sebesar 19.679 satu satuan menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstan atau tetap penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan maka loyaitas nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa bernilai 19.679 satu satuan.
b. Koefisien regresi variabel penanganan pengaduan (X1) sebesar 0.180 artinya apabila kualitas penanganan pengaduan yang diberikan baik

[12] Sofyan Siregar, Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 267

maka dapat menaikkan satu satuan, sehingga loyalitas nasabah mengalami kenaikan sebesar 0.180 satu satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara penangan pengaduan dan loyalitas nasabah.

c. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan X_2 sebesar 0.199 satu satuan menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.199 satu satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kecepatan dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kecepatan yang diberikan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji secara simultan (F_{test}), uji secara parsial (t_{test}) dan uji koefisien determinasi (R^2).[13]

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0, 05. Jika nilai sig < 0, 05 maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel penanganan pengaduan

[13] Adi Krismanto, *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2009), 71

dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		T	Sig.
1	(Constant)	7.810	.000
	penanganan pengaduan (x1)	2.285	.025
	kualitas pelayanan (x2)	3.362	.001

a. Dependent Variable: loyalitas (y)
Sumber: data diolah, Oktober 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai t_{hitung} dari setiap variabel. Berikut ini penjelasannya:

1) Pengaruh penanganan pengaduan

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.285 dengan nilai sig. Sebesar 0, 025. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 1, 988, dan nilai sig. < 0, 05. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel penanganan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pengaduan BNI Syariah KCP Rajabasa.

2) Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3, 362 dengan nilai sig. 0, 001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} >$ $_{tabel}$ 0, 677 dan nilai sig. < 0, 05. Dengan demikian H0

ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Rajasa.

b. Uji F

Pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika nilai sig < 0, 05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama menjelaskan variabel dependen yaitu Penanganan Pengaduan dan Kualitas Pelayanan kepada Loyalitas Nasabah.Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel. Maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.956	2	99.478	19.003	.000[a]
	Residual	434.497	83	5.235		
	Total	633.453	85			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, penanganan pengaduan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data diolah, Oktober 2020

Berdasarkan tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 19.003 dengan nilai sig. sebesar 0, 000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ 4, 87. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Jika nilai R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Jika nilai R mendekati 1, maka pengaruh tersebut akan semakin kuat. Namun apabila r square bernilai minus maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh X terhadap Y. Untuk lebih jelas, peneliti sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560[a]	.314	.298	2.288

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, penanganan pengaduan

Sumber: data diolah, Oktober 2020

Dalam tabel model summary di atas, angka R Square adalah 0, 314 atau 31, 4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara

simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 31.4%, sedangkan sisanya (100% - 31.4% = 68, 6%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan variabel yang tidak diteliti. Jadi sebagian besar variabel terikat dijelaskan oleh variabel-veriabel bebas yang tidak digunakan dalam model penelitian ini.

B. Pembahasan

Setelah dilakukan perhitungan dari data-data yang diperoleh dan diolah, maka peneliti telah mendapatkan hasilnya, yaitu dapat dilihat bahwa semua instrument pada penelitian ini dapat dijadikan alat penelitian yang layak. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 86 responden, terdiri dari nasabah dari berbagai tingkatan umur, jenis kelamin, dan jenis tingkatan akhir pendidikan yang berbeda.

Dari semua jawaban responden dapat diketahui bahwa lebih banyak jawaban setuju sebesar 39, 2% dan sangat setuju sebesar 31, 7%, jawaban netral sebanyak 21, 6%, dan sisanya tidak setuju sebanyak 7, 5% dari 27 item pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti. Maka pada penelitian ini dapat dinyatakan valid, reliabel, terdistribusi secara normal, tidak terdapat gejala multikolinearitas, serta tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

1. Berdasarkan uji parsial (uji t), variabel penanganan pengaduan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.285 dengan nilai sig. Sebesar 0, 025. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 1, 988, dan nilai sig. < 0, 05. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel penanganan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah pengaduan

BNI Syariah KCP Rajabasa. Dan untuk pelayanan pengaduan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3, 362 dengan nilai sig. 0, 001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} >$ $_{tabel}$ 0, 677 dan nilai sig. < 0, 05. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Rajasa.

2. Berdasarkan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini Berdasarkan tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 19.003 dengan nilai sig. sebesar 0, 000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} 4, 87. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Nilai koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 31, 4%. Hal ini menjunjukkan bahwa penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak bank ke nasabah, maka akan semakin loyal nasabah kepada BNI Syariah KCP Rajabasa.
4. Dan pada koefisiensi determinasi R^2, menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 31.4%.

Sehingga model regresi layak digunakan untuk melihat pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Artinya kualitas layanan yang baik akan memberikan tingkat kepuasan pada nasabah bank. Keunggulan dari suatu produk hanya dapat mewujudkan tujuan jangka pendek dari bank, sedangkan untuk mewujudkan tujuan jangka panjang suatu bank yaitu dengan loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diujikan dengan model analisis regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Nasabah berhak untuk mengatakan kepada perusahaan apabila menemukan pelayanan yang kurang baik. Ketika bank dapat menangani pengaduan nasabahnya dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka nasabah akan senang dan merasa dihargai dan dianggap penting oleh banknya dan bank pun mendapatkan tingkat kepercayaan dan loyalitas dari nasabah tersebut.
2. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah. Adanya kesiapan pihak bank dalam melayani nasabah merupakan point penting yang diberikan pihak bank ke nasabah dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.
3. Penanganan Pengaduan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Nasabah tidak berfikiran untuk beralih ke Bank lain yang artinya nasabah akan loyal kepada pihak bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang baik dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Terdapat beberapa saran dari peneliti, yaitu sebagai berikut:

Agar dapat meningkatkan nilai loyalitas nasabah yang tinggi, bank hendaknya lebih cepat dan tanggap dalam melayani segala permaslahan penanganan pengaduan, serta memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi, sehingga nasabah akan menjadi loyal dan konsisten menjadi nasabah di BNI Syariah KCP Rajabasa.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat mengembangkan penelitian tentang loyalitas nasabah ini, dengan menambahkan strategi dan memasukkan variabel lain, agar penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan yang lebih baik dapat tercipta sehingga nasabah pun menjadi loyal dan konsisten dengan bank tersebut. Karena pada dasarnya masih banyak faktor lain yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah selain dari penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Abrams, Rhonda. *The Owners Manual*. Yogayakarta: Kanisius, 2008.

Boeuf, Michael Le. *Memelihara dan memenangkan pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga, 1992.

Burhan Buangin, *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.

Gaffar, Vanessa. *Manajemen Bisnis.* Bandung: Alfabeta. 2007.

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Alfabeta, 2010.

Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

--------. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media, 2004.

Kotler, Philip dan kevin lane keller. *Manajemen Pemasaran*. PT Gelora Aksara Pratama, 2009.

Krismanto, Adi. *Analisis Fakor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.

Moehar, Daniel. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.

Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Rosda, Aulia Yumi. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Syariah KC Sudirman Pekanbaru.* Riau: UIN SUSKA RIAU, 2015.

Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo, 2000.

Sepyarina, Diantika. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah* (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung). Lampung: UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2019

Siregar, Sofyan. *Statistik Parametik untuk penelitian kuantitatif.* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

--------. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005.

--------. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r &d*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Suhartanto, Dwi dan Tjetjep Djatnika dkk. *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Suryabrata, Sumardi. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2012.

Tjiptono, Fandi. *Service, Kuality and Satisfactio, Edisi Pertama.* Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Zuhairi et al. *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa IAIN Metro.* Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.

BNI Syariah. *https: //www.bnisyariah.co.id/id-id/*. Diakses pada: 15 November 2020, 13.03 WIB

HASIL PENGUJIAN SPSS

1. Uji Validitas Instrumen

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	t_{tabel}	Keterangan
Penanganan Pengaduan (X1)				
X1.1	0, 521	>	0, 203	Valid
X1.2	0, 538	>	0, 203	Valid
X1.3	0, 419	>	0, 203	Valid
X1.4	0, 683	>	0, 203	Valid
X1.5	0, 637	>	0, 203	Valid
X1.6	0, 541	>	0, 203	Valid
X1.7	0.512	>	0, 203	Valid
X1.8	0, 563	>	0, 203	Valid
X1.9	0, 533	>	0, 203	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)				
X2.1	0, 534	>	0, 203	Valid
X2.2	0, 634	>	0, 203	Valid
X2.3	0, 653	>	0, 203	Valid
X2.4	0, 680	>	0, 203	Valid
X2.5	0, 726	>	0, 203	Valid
X2.6	0, 624	>	0, 203	Valid
X2.7	0, 702	>	0, 203	Valid
X2.8	0, 595	>	0, 203	Valid
X2.9	0, 649	>	0, 203	Valid
X2.10	0, 625	>	0, 203	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)				
Y.1	0.410	>	0, 203	Valid
Y.2	0, 508	>	0, 203	Valid
Y.3	0, 291	>	0, 203	Valid
Y.4	0, 564	>	0, 203	Valid
Y.5	0, 530	>	0, 203	Valid
Y.6	0, 433	>	0, 203	Valid
Y.7	0, 433	>	0, 203	Valid
Y.8	0, 563	>	0, 203	Valid

2. Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	9

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	10

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	8

3. MULTIKOLINIERITAS

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.679	2.520		7.810	.000		
	penanganan pengaduan	.180	.079	.254	2.285	.025	.668	1.498
	kualitas pelayanan	.199	.059	.374	3.362	.001	.668	1.498

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.679	2.520		7.810	.000		
	penanganan pengaduan	.180	.079	.254	2.285	.025	.668	1.498
	kualitas pelayanan	.199	.059	.374	3.362	.001	.668	1.498

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

4. Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.213	1.477		2.175	.032		
	penanganan pengaduan	-.007	.046	-.020	-.154	.878	.668	1.498
	kualitas pelayanan	-.028	.035	-.107	-.806	.423	.668	1.498

a. Dependent Variable: Abs_RES

5. REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F, DAN UJI R^2

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas pelayanan, penanganan pengaduan[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.679	2.520		7.810	.000
	penanganan pengaduan	.180	.079	.254	2.285	.025
	kualitas pelayanan	.199	.059	.374	3.362	.001

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.956	2	99.478	19.003	.000[a]
	Residual	434.497	83	5.235		
	Total	633.453	85			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, penanganan pengaduan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560[a]	.314	.298	2.288

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, penanganan pengaduan

DOKUMENTASI PENELITIAN

OUTLINE

PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINIL PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Rumusan Masalah
- D. Batasan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Penanganan Pengaduan
- B. Kualitas Pelayanan
- C. Loyalitas Nasabah
- D. Pengaruh Antara Variabel
- E. Krangka Berfikir

F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

B. Definisi Operasional Variabel

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

D. Teknik Pengumpulan Data

E. Instrumen Penelitian

F. Teknik Analisis Data

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian
3. Pengujian Hipotesis

B. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri

NPM. 1602100072

Mengetahui,

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Drs. H. M. Saleh, M.A	Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19650111 199303 1 001	NIP. 19901003 201503 2 010

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA

A. PENGANTAR

Perkenalkan saya Tetania Saputri, NPM. 1602100072, Mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, sedang melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Penanganan Pengaduan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa".

Berkaitan dengan hal tersebut, kiranya saudara dapat menjawab pertanyaan kuisioner di bawah ini sesuai dengan kondisi dan keadaan sebenarnya yang saudara alami. Jawaban yang saudara berikan tidak berpengaruh terhadap nama baik saudara, dan berguna untuk menganalisis pengaruh penanganan pengaduan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang ada di bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : .....
2. Alamat : .....
3. Umur : .....
4. Pendidikan : .....

C. **PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah penilaian dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Sdr/i rasakan. Pilihlah dan berilah tanda checkmark (√) pada kolom yang telah disediakan.

Alternatif jawaban terdiri dari:

Sangat Tidak Setuju : STS

Tidak Setuju : TS

Netral : N

Setuju : S

Sangat Setuju : SS

NO	Variabel	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	**Penanganan pengaduan**	Nasabah berhak untuk mengatakan kepada perusahaan apabila menemukan pelayanan yang kurang baik.					
	Penanganan pengaduan merupakan cara bank untuk mengembangkan perusahaan dan mempertahankan konsumen.	Menyediakan sarana untuk menyampoaikan pengaduan					
		Karyawan mencatat setiap keluhan yang dilakukan oleh nasabah					
		Karyawan menerima dengaan baik atas keluhan yang nasabah sampaikan					
		Karyawan meminta bantuan manajer untuk menyelesaikan pengaduan					
		Manajer menemui langsung nasabah saat terjadi pengaduan					
		Karyawan menyertakan manajer untuk menyelesaikan pengaduan					
		Dengan menyampaikan keluhan kepada Bank, orang lain tidak akan mengalami masalah yang sama seperti yang saya alami					
		Dengan menyampaikan pengaduan akan membuat perusahaan semakin					

		baik.					
2.	**Kualitas Pelayanan** Kualitas Pelayanan merupakan kemampuan bank dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dalam bentuk layanan produk atau jasa	Ruangan dan fasilitas Bank BNI Syariah KCP Rajabasa sangat memadai					
		Karyawan dalam melayani nasabah dengan reramah tamahan					
		Kesiapan karyawan dalam menangani nasabah					
		Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah					
		Karyawan tidak pernah sibuk dalam merespon keluhan nasabah					
		Karyawan memberikan panduan pengoperasian layanan					
		Karyawan mempunyai Keterampilan dan tanggung jawab dalam bekerja					
		Karyawan mempeunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah					
		Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik					
		Karyawan cepat tanggap saat nasabah dalam kesulitan					
3	**Loyalitas nasabah** Loyalitas nasabah merupakan ciri orang yang melakukan pembelian secara teratur, membeli lini produk dan jasa, mereferensiikan pada pihak lain, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	Mengatakan keunggulan Bank BNI Syariah KCP Rajabasa kepada orang lain					
		Tidak mengatakan hal negatife kepada orang lain					
		Menawarkan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa					
		Mengajak orang lain untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa					
		Tetap akan melakukan transaksi di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa					
		Tidak Berfikiran untuk beralih ke Bank lain.					
		Meningkatkan jumlah dana di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa					
		Memberikan ucapan terimaksih kepada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa					

Metro, 19 Juli 2010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri

NPM. 1602100072

Mengetahui,

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Drs. H. M. Saleh, M.A	Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19650111 199303 1 001	NIP. 19901003 201503 2 010

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama	: Tetania Saputri
NPM	: 1602100072
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Penanganan Pengaduan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa
Status	: LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi ***Turnitin Score 23%.***

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 08 Desember 2020
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

Reonika Puspitasari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2524/In.28/D.1/TL.00/09/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BNI Syariah KCP
Rajabasa
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2523/In.28/D.1/TL.01/09/2020, tanggal 09 September 2020 atas nama saudara:

Nama	: **Tetania Saputri**
NPM	: 1602100072
Semester	: 9 (Sembilan)
Jurusan	: S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BNI Syariah KCP Rajabasa, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PENANGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 September 2020
Wakil Dekan I,

Dr. H. M. Saleh M.Ag.
NIP. 19650111 199303 1 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507, Faks (0725) 47296, Website: digilib.metrouniv.ac.id, pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-938/In.28/S/U.1/OT.01/11/2020

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: Tetania Saputri
NPM	: 1602100072
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100072.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 30 November 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mukhtaqdi Sudin, M.Pd
NIP. 195808311981031001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

Nomor : 2797/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 16 Oktober 2019
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:
1. Drs. H. M. Saleh, M.A.
2. Era Yudistira, M.Ak.

di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama	:	Tetania Saputri
NPM	:	1602100072
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul	:	Pengaruh Penanganan Pengaduan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa

Dengan ketentuan :
1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
   a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
   b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
   a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
   b. Isi ± 3/6 bagian.
   c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T A : VII/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 11/-19/ 12		- format penyajian sesuai dg buku pedoman - masih banyak penggunaan yg belum sesuai footnote nya - LBM disajikan terstruktur dan sistematis hingga membentuk/ mengarah pd judul penelitian. - hasil prasurvey di sajikan dlm LBM	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitally signed by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjurai@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T A : IX/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			- seperti apa permasalahan yg ada, yg ingin diteliti lebih lanjut oleh peneliti - seperti apa pula konsep pembahasan serta tencana penelitian yg akan dilakukan	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri   Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1602100072   Semester / T A : VII/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 04/05/2020		- Data tentang Pengajuan nasabah tidak perlu disajikan dalam bentuk tabel, cukup dinarasikan saja. Terkecuali kalau misalkan ditampilkan lebih dari 1 waktu. - Deskripsikan sedikit tentang bagaimana loyalitas nasabah di Bank tsb. - Sesuaikan tujuan Penelitian dengan Pertanyaan Penelitian - Tambahkan Penelitian Relevan, kemudian narasikan bagaimana persamaan serta perbedaan dg Penelitian ini. (setelah ini langsung setelah bab 2)	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjasti@stainmetro.ac.id. website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T A : VII/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 12/2020 /6		- Tambahkan Penelitian Relevan - Tambahkan Penjelasan Pada kerangka pikir - Berikan Penjelasan pada Hipotesis dan tambahkan analisis dari penelitian sebelumnya. - Tambahkan asumsi klasik seperti uji Linearitas, uji multikolinearitas, dan uji Heteroskedastisitas.	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitally signed by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T.A : VII/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at/ 6-2020		- perbaiki kerangka pemikiran, tambahkan analisis/ pemikiran awal pengaruh antara masing² variabel. - Hipotesis diperbaiki, teori dibelakang yang masuk ke hipotesis penelitian yg ada. → ttd bukan pasial tetapi simultan.	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitally signed by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjurai@stainmetro.ac.id. website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T A : VII/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin/ 22/-2020 6		Acc Bab 1,2,3 lanjutkan ke PB 1.	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainmetro@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T A : IX/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin/ 3/-2020		- sistematika penulisan penelitian kuantitatif berbeda dg kualitatif - Samakan dg pedoman yg berlaku	
	Rabu/ 5/-2020		- masih terdapat ketidak sesuaian thdp pedoman, yaitu pd BAB I & Bab 3	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainmetro@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri
NPM : 1602100072
Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester / T.A : IX/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at/ 7/-2020		- ACC outline penelitian	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tetania Saputri Jurusan/Fakultas : S1 PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1602100072 Semester / T A : IX/ 2019-2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	~~Senin~~ Jumat/ 07/8 2020		- perbaiki kuisioner sesuai dg arahan	[signature]
			- tidak perlu ditampilkan indikator, lgsg saja pd pertanyaannya	[signature]
	Senin/ 10/8 2020		ACC APD Analitik. Lanjutkan ke PB I	[signature]

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu/ 14/ -2020	- perbaiki mengenai profil perusahaan. - tambahkan footnote pd hasil dokumentasi. - sesuaikan hipotesis dg alat analisis (uji t/uji F). - tambahkan dasar penentuan hasil sebelum penyajian data	

Dosen Pembimbing I.

Era Yudistira, M. Ak
NIP. 199010003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri   Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072   Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at/ 20/11-2020	- produk bank apakah hanya tabungan? peringkat penyajiannya. - uji regresi berganda perlu disesuaikan analisis dg hasil olah data. - tambahkan analisa peneliti pd pembahasan. Bisa disesuaikan dg APD/quisioner.	[signature] [signature] [signature]

Dosen Pembimbing I,

[signature]

Era Yudistira, M. Ak
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

[signature]

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri   Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072   Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin/ 23/11-2020	- Dahulukan struktur organisasi baru kemudian penanganan pengaduan, karena penanganan pengaduan diluar profil perusahaan. - sesuaikan hasil analisis regresi berganda dg olahan data. - kesimpulan sesuaikan dg pertanyaan ~~[illegible]~~ penelitian - saran diperbaiki sesuai arahan.	

Dosen Pembimbing I,

Era Yudistira, M. Ak
NIP. 199010003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa/ 24/11-2020	- tambahkan lampiran dan data dukung lainnya. - Abstrak menyesuaikan dg pedoman. ACC BAB 4 & 5 Lanjutkan bimbingan ke PBI agar bisa dimunaqosyahkan.	

Dosen Pembimbing I,

Era Yudistira, M, Ak
NIP. 199010003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email:iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/Esy (Ekonomi Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 7/09/2020.	Acc Out Line Acc KPD Lanjut ke tahap berikut-nya.	

Dosen Pembimbing I.

Drs. M. Saleh, M.A.
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Kh. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/Esy (Ekonomi Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 22/6/2020	✓ Perbaiki kata-kata yang salah dalam penulisan. ✓ Perbaiki cara penulisan footnote/catatan kaki. ✓ Perbaiki sumber kata primer.	
	Jumat 26/6/2020	✓ Acc untuk di seminarkan.	

Dosen Pembimbing I.

Drs. M. Saleh, M.A.
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitally signed by CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 27/11/2020	- Acc Bab IV dan V, Lengkapi Data-Data yg di butuhkan utk maju ke Ujian/Munaqosyah ✓ Perbaiki Abstrak ✓ Perbaiki Daftar Pustaka	[signature]

Dosen Pembimbing I,

[signature]

Era Yudistira, M. Ak
NIP. 199010003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

[signature]

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) /S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	✓ Selesai 1/12/2020	Acc skripsi ini utk di Munaqosyahkan.	

Dosen Pembimbing I

Drs. M. Saleh, M.A
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tetania Saputri Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100072 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu/ 14/ -2020	- perbaiki mengenai profil perusahaan. - tambahkan footnote pd hasil dokumentasi. - sesuaikan hipotesis dg alat analisis (uji t/uji F). - tambahkan dasar penentuan hasil sebelum penyajian data	

Dosen Pembimbing I.

Era Yudistira, M. Ak
NIP. 199010003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Tetania Saputri
NPM. 1602100072

Digitized dengan CamScanner

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Tetania Saputri, yang bertempat, tanggal lahir di Rejomulyo, pada tanggal 6 Juni 1998. Peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara, buah cinta dari pasangan Bapak Sutino dan Ibu Sutinah, adik dari Dinda Setiorini.

Peneliti menyelesaikan masa belajar Taman Kanak-kanak di TK PKK Mekar sari Metro Selatan pada tahun 2004. Kemudian melanjutkan masa belajar di Sekolah Dasar di SDN 2 Metro Selatan, Rejomulyo kec. Metro Selatan dan lulus pada tahun 2010. Setelah sekolah dasar, peneliti melanjutkan masa studinya di Perguruan Krida Kartikatama Metro yaitu SMPS Kartikatama Metro, lulus pada tahun 2013, dan lanjut pada tahap menengah atas di perguruan yang sama yaitu SMAS Kartikatama Metro, dengan menggambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan lulus pada tahun 2016. Setelah lulus SMAS pada bulan Agustus 2016, peneliti mendaftar dan dinyatakan sebagai mahasiswi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, tepatnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan diterima di Jurusan S1 Perbankan Syariah.

Memasuki akhir masa perkuliahan di S1 Perbankan Syariah, peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul "PENGARUH PENENGANAN PENGADUAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI SYARIAH KCP RAJABASA".