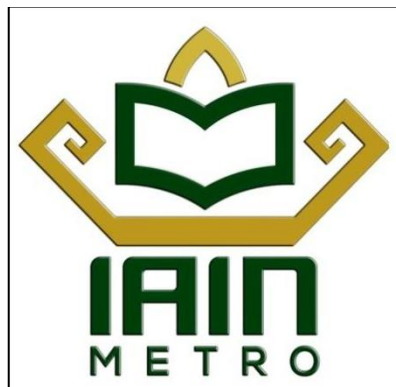


SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU
ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG**

**Oleh:
DHEA AYU PANGESTIAWAN
NPM. 1704100120**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung
34111 Telp. (0725) 41507, Faks. (0725) 47296, Website:
www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B.2169/10.28.3.../D.../Pp.00.09/07/2021

Skripsi dengan judul: PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG disusun oleh Dhea Ayu Pangestiawan, NPM 1704100120, Jurusan S1-Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis, 8 Juli 2021. Kampus II (Gedung) E.8.II.3 Gedung Abu Ubayd Al-Qasim

TIM MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator	: Suci Hayati, M.S.I	(.....)
Penguji I	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	(.....)
Penguji II	: Ani Nurul Imtihanah, M.S.I	(.....)
Sekretaris	: Liana Dewi Susanti, M.E.Sy	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812199803 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : **PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG**

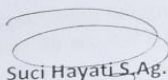
Nama : Dhea Ayu Pangestiawan
NPM : 1704100120
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI


Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, Juni 2021

Pembimbing I


Suci Hayati, S.Ag.M.S.I
NIP. 197703092003122003

Pembimbing II


Ani Nurul Imtilahanah, M.S.I

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi Untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isalm
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka proposal saudara:

Nama : Dhea Ayu Pangestiawan
NPM : 1704100120
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

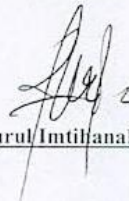
Metro, Juni 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



Suci Hayati S. Ag. M.S.I
NIP. 197705092003122003



Ani Nurul Intilhanah, M.S.I

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhea Ayu Pangestiawan

NPM : 1704100120

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2021

Yang Menyatakan



Dhea Ayu Pangestiawan
NPM. 1704100120

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG

**OLEH
DHEA AYU PANGESTIAWAN
1704100120**

Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas. Sebagai perusahaan jasa, perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka. Namun pada kenyataannya, loyalitas tidak mudah dibentuk dengan begitu saja. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga terbentuk loyalitas dalam diri nasabah.

penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu perhitungan berdasarkan data statistik yang berbentuk jumlah atau angka. Dengan demikian penelitian ini akan mencari bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah yang ada pada bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam bandar lampung. Dengan menggunakan variabel bebas/ independen (x) Pelayanan *Customer Service* dan variabel terikat/ dependen (y) Loyalitas Nasabah.

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel Total Pelayanan adalah sebesar 5,351. Karena nilai t hitung $5,351 > t$ tabel 1,660 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh variabel Pelayanan (X) Customer Service terhadap Loyalitas (Y) Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. Dengan tingkat pengaruh antara variabel pelayanan customer service (X) dan Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 28,6% hal ini dibuktikan berdasarkan uji F.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا. فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ. وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ.

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang lain. dan hanya pada tuhanmu hendaknya kamu berharap. (QS. Al-Insyirah : 6-7)¹

¹QS. Al-Insyirah (94) : 6-7

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan sepuh hati saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kemudahan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang senantiasa mendampingi saya melewati hari-hari perjuangan selama ini, terkhusus untuk :

- 1) Kedua orang tua saya Bapak Iswanto dan Ibu Yulianti yang selalu memberikan kasih sayang kepada saya dan memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu panjangkan umur dan melindungi kalian.
- 2) Kepada adik saya Zahra Nabila Setiawan terima kasih karena selalu memberikan semangat dan dukungan untuk saya sampai sejauh ini.
- 3) Pembimbing I Ibu Suci Hayati, M.S.I dan pembimbing II ibu Ani Nurul Imtihanah, M.S.I karena telah menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan kritikan serta masukan yang membangun sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- 4) Kepada Leny Agustina, Diah Ayu Ratnasari, Ayu Irma Septiana, Dewi Ratna Ningsih, Ita Nuriah, dan teman-teman terdekat saya terima kasih sudah membantu serta memberikan semangat kepada saya.
- 5) Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam berfikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam Bandar Lampung”**. Tujuan penelitian skripsi ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program strata 1 (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro. Peneliti ucapkan terima kasih kepada :

- a. Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro.
- b. Dr. Mat Jalil, H.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- c. Dliyaul Haq, M.E.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
- d. Suci Hayati, M.S.I selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga penyusunan skripsi ini
- e. Ani Nurul Imtihanah, M.S.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga penyusunan skripsi ini..
- f. Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan, sarana dan prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
- g. Januar Fadlillah selaku Manager di Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan dan akan diterima demi perbaikan skripsi ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pemahaman ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2021

Peneliti

Dhea Ayu Pangestiawan
NPM. 1704100120

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penelitian Relevan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Loyalitas Nasabah	11
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	11
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	12
3. Indikator Loyalitas Nasabah.....	13
B. <i>Customer Service</i>	14
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	14
2. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	15
3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Bagi <i>Customer Service</i>	17
C. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik.....	21

3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	24
D. Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung.....	26
E. Kerangka Berfikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	42
G. Pengujian Instrumen.....	44
H. Teknik Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia.....	50
B. Hasil dan Analisis Data	57
C. Uji Heteroskedastisitas.....	63
D. Analisis Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	67
E. Kesesuaian Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap SOP Bank Muamalat	69
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan salah satunya adalah bank. Bank merupakan lembaga berbasis keuangan yang tugas utamanya merupakan menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat dan membagikan jasa dalam kegiatan berupa pembayaran. Bank juga merupakan lembaga intermediasi yang merupakan tempat penyimpanan dari masyarakat dan juga lembaga pengamanan uang yang memiliki banyak fungsi.² Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang dapat menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia.

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Ditandai dengan banyak berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan banyaknya bank konvensional yang membuka kantor cabang pembantu syariah. Selain itu, pemerintah juga memperkuat dengan mengeluarkan Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.³

Salah satu hal yang menunjang keberhasilan atau bertahannya suatu bank adalah pelayanan dari karyawan bank. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain.⁴ Jadi pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 23

³ Undang-undang No.21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan Syariah*

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), 152

dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah.

konsep pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai tujuan utama dari suatu bank. Penerapan pelayanan yang baik dapat membantu suatu bank untuk mencapai suatu target yang ingin dituju. Adapun target yang ingin dituju tersebut antara lain berupa meningkatnya kepuasan nasabah, mempertahankan nasabah yang potensial dan menguntungkan, meningkatnya jumlah nasabah yang loyal dan mendapatkan nasabah baru. Karena bank dalam hal ini menjual jasa saja jadi mereka harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, berbeda pada perusahaan dagang yang lebih mengutamakan kualitas produknya tetapi juga tetap mempunyai standar kualitas pelayanan yang baik juga.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi oleh bank syariah maupun bank konvensional. Dengan adanya persaingan yang ketat membuat bank berlomba-lomba untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya demi mempertahankan nasabah agar tetap menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam memperbaiki pelayanan, bank tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Khususnya pelayanan *Customer service*, karena *Customer Service* adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Dengan demikian, peranan *customer service* sebagai *front office* yang ada

dalam satu bank harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima atau apa yang diharapkan. Jika kinerja staf dalam melakukan pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas. Jika kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah maka, nasabah akan sangat puas. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa.⁵

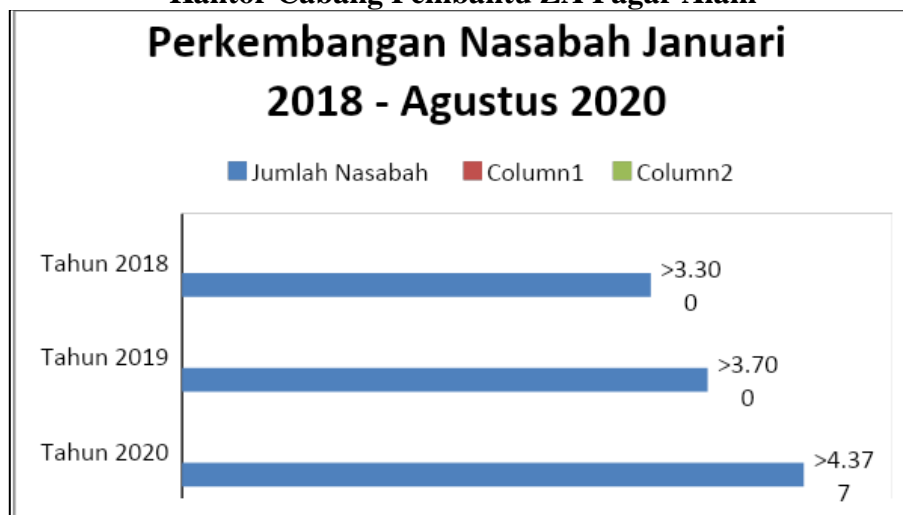
Customer Service merupakan ujung tombak perusahaan dalam menghadapi tujuan utama perusahaan dan nasabah. *Customer Service* mempunyai kontribusi yang besar dalam membina hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah. Mereka juga mempunyai peranan besar membantu perusahaan mencapai salah satu tujuan penjualan yaitu meningkatkan jumlah dan kepuasan nasabah. Agar dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik para *customer service* perlu dibekali dengan kemampuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan, agar nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Customer service* diharuskan bersikap sopan, ramah, perhatian dan santun ketika melakukan pelayanan terhadap nasabah. Maka dari itu pelayanan *customer service* sangat berpengaruh terhadap sikap loyal atau tidaknya seorang nasabah.

⁵Arif, M. N. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. (Bandung: Alfabeta, 2010), 193

Loyalitas nasabah merupakan tujuan akhir dari semua perusahaan perbankan karena hasil dari loyalitas tersebut bersifat jangka panjang dan berpengaruh pada keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa, perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka. Namun pada kenyataannya, loyalitas tidak mudah dibentuk dengan begitu saja. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga terbentuk loyalitas dalam diri nasabah.

Begitu juga pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam, terus berusaha dan meningkatkan pelayanan guna untuk mendapatkan nasabah yang loyal.

Tabel 1.1
Perkembangan jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam



Sumber: (<http://muamalatbank.com>)

Berdasarkan tabel di atas pada Kantor cabang pembantu ZA Pagar Alam mempunyai perkembangan jumlah nasabah yang pesat setiap tahunnya. Yakni pada tahun 2018 total jumlah nasabah sebanyak >3.300 orang, lalu pada tahun 2019 meningkat sebesar 12% yaitu sebanyak >3.700 orang, dan pada tahun 2020 tepatnya pada bulan agustus jumlah peningkatan nasabah sebesar 18% artinya mereka sudah memiliki nasabah sebanyak >4.377 orang pada bulan agustus tahun 2020. Peningkatan ini juga dipicu karena mereka memiliki target peningkatan nasabah sebanyak 800-1000 nasabah setiap tahunnya. Dan salah satu faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya adalah pelayanan dari pegawai kantor itu sendiri.⁶

Menurut pengamatan peneliti pada saat peneliti melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) peneliti melihat bahwa beberapa nasabah yang menjadi nasabah loyal pada bank tersebut. Contohnya seperti ada nasabah yang memang sudah menjadi nasabah produk simpanan pada bank tersebut kemudian oleh *customer service* ditawarkan untuk menjadi nasabah prioritas dengan kriteria saldo minimal 100 juta dan mendapatkan keuntungan salah satunya berupa diskon di tempat belanja tertentu, kemudian nasabah tersebut berminat dan mendaftar menjadi nasabah prioritas dengan beberapa keuntungan yang telah dijelaskan oleh *customer service*.

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan dengan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam yaitu ibu Sumiati yang merupakan nasabah produk tabungan, beliau mengatakan bahwa yang

⁶Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

membuat beliau tetap setia menggunakan produk dan jasa pada bank ini adalah pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan bank tersebut. Seperti pada Customer service yang selalu memberikan solusi dan memberikan pelayanan yang prima. Baik itu secara fisik maupun secara ikatan batin yang membuat nasabah merasa nyaman dan setia sehingga enggan untuk berpindah ke bank lain.⁷

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dengan mengambil lokasi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam Bandar Lampung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut identifikasi permasalahannya yaitu Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya hal ini ditunjukkan dari tabel kenaikan jumlah nasabah yang telah dijelaskan di latar belakang dan berdasarkan pengamatan peneliti adanya nasabah yang menjadi nasabah yang loyal, peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh *customer service* telah sesuai dengan Standar Operasional yang ada pada suatu bank. Dan peneliti ingin apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam Bandar Lampung.

⁷Berdasarkan wawancara secara online dengan salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam yaitu ibu Sumiati pada tanggal 9 Februari 2021.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka adapun batasan dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. Peneliti akan membahas mengenai Pengaruh pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah dan kesesuaian pelayanan pelayanan *customer service* terhadap SOP bank muamalat.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung?
2. Bagaimana Kesesuaian pelayanan *customer service* terhadap SOP bank muamalat?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau suatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian ini, jadi tujuan dari penelitian ini adalah: Menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung.

1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperlukan untuk beberapa pihak terkait adalah sebagai berikut:

h. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang pelayanan pada bank syariah dan tentang kepuasan nasabah .

i. Manfaat Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak bank melalui analisis yang dibuat tentang pengaruh pelayanan bank yang mempengaruhi loyalitas nasabah, agar dapat mengetahui seberapa kuat pengaruh tersebut, dan mereka dapat merancang strategi yang baik untuk mendapatkan loyalitas nasabah.

F. Penelitian yang Relevan

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah berdasarkan judul tersebut peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan kasus ini.

Pertama, penelitian ini dari Agus Hardiyanto yang dilakukan pada 2018 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Komparasi antara Bank Syariah Mandiri dan Bank Mandiri Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Bank Mandiri terbukti lebih banyak memiliki variabel

independen yang mampu membuktikan hipotesis dibandingkan dengan nasabah Bank Syariah Mandiri. Maka, dapat disimpulkan bahwa dalam studi komparasi ini, tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri lebih puas terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan nasabah Bank Syariah Mandiri.⁸

Kedua, penelitian dari Bayu Fajar Setiawan pada tahun 2019 yang berjudul Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang). Hasil dari penelitian tersebut adalah ada pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang bersifat positif.⁹

Ketiga, penelitian Firyal Kansa pada tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Pelayanan Staf *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan staff *frontliner* memiliki kolerasi yang bersifat positif terhadap variabel kepuasan nasabah.¹⁰

Adapun perbedaan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti dengan ketiga penelitian yang relevan tersebut yaitu selain tempat penelitian, karena penelitian ini akan dilaksanakan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam Bandar Lampung karena pada bank tersebut belum pernah ada peneliti yang membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Letak perbedaannya juga peneliti akan membahas tentang

⁸Agus Hardiyanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Komparasi antara Bank Syariah Mandiri dan Bank Mandiri Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Sumatera Selatan*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)

⁹Bayu Fajar Setiawan, Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang), SKRIPSI, IAIN Surakarta, 2019, 66

¹⁰Firyal Kansa Pengaruh Pelayanan Staf Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh, SKRIPSI, UIN Ar- Raniry Banda Aceh, 2019, 107

kesesuaian pelayanan *customer service* dengan merujuk kepada SOP

Pelayanan yang ada pada Bank Muamalat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas.¹ Beberapa definisi loyalitas yang dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Griffin, loyalitas nasabah menyebutkan konsep lebih mengarah kepada perilaku dibanding sikap. Seorang nasabah yang loyal akan memperhatikan perilaku pembeli yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dalam waktu yang lama, yang dilakukan oleh unit-unit pembuatan dan pengambilan keputusan.²
- b. Tjipto, loyalitas dapat didefinisikan sebagai situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) yang diikuti dengan pola pembelian ulang yang konsisten.³
- c. Widjaya, mendefinisikan loyalitas adalah sebagai komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan

¹Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 241

²Zulkarnain, *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: GRAHA ilmu, 2012), 135

³*Ibid.*, 135

dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahnya pelanggan.⁴

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa loyalitas merupakan suatu tindakan positif oleh nasabah yang ditunjukkan terhadap suatu perusahaan yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam kurun waktu yang lama.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Kepercayaan nasabah, kepercayaan nasabah adalah semua pengetahuan yang dimiliki, oleh semua nasabah dan kesimpulan yang dibuat nasabah tentang objek, atribut dan manfaatnya.
- b. Kepuasan nasabah, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya.
- c. Komitmen, komitmen merupakan unsur perilaku sebagai upaya mempertahankan dan menjaga hubungan jangka panjang kedua belah pihak agar hubungan lebih bermakna.
- d. Sikap Nasabah, sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah baik ataupun kurang baik secara konsekuen. Sikap ini dilakukan nasabah berdasarkan pandangannya terhadap aktivitas perbankan, keunggulan produk dan proses belajar baik dari pengalaman atau

⁴*Ibid.*, 136

lainnya yang bisa menjadi sikap positif atau cenderung tidak peduli terhadap aktivitas perusahaan.

- e. Citra perbankan, citra perbankan adalah respon nasabah pada keseluruhan penawaran yang diberikan suatu perbankan dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide dan kesan nasabah pada suatu organisasi perbankan.
- f. Kualitas layanan dan produk perbankan, kualitas layanan dan produk adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga bersedia untuk melakukan transaksi berulang.⁵

Loyalitas nasabah dapat dilihat dari seberapa sering nasabah menggunakan jasa bank dan seberapa ingin nasabah untuk merekomendasikan jasa atau produk bank tersebut kepada orang lain dengan cara memberikan penilaian dan komentar yang positif.

3. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Kotler dan Keller bahwa karakteristik loyalitas nasabah dapat didasarkan pada perilaku pembeli antara lain:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*repeat purchase*). Nasabah akan selalu membeli produk jasa pada perusahaan tersebut apabila sudah membutuhkan

⁵Rahmasari, Deviana. 2012. *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta (*Online*). (diakses tanggal 18 Oktober 2020)

- b. Mereferensikan kepada orang lain (*referrals*). Apabila nasabah telah mempromosikan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan kepada orang lain dan akan memberitahukan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan itu adalah baik.
- c. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikandan pesaing (*rentetion*). Nasabah tidak terpengaruh oleh berbagai pelayanan atau produk jasa yang diberikan oleh bank lain.⁶

Ketiga indikator inilah yang menjadi acuan untuk menilai apakah nasabah tersebut dapat dikatakan loyal atau tidak. Dan indikator ini juga dapat membantu pihak bank dalam menganalisis dan menentukan tingkat kelayalan nasabah di bank mereka.

B. *Customer service*

1. Pengertian *Customer Service*

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁷

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan

⁶Kotler dan Keller, *Marketing Management*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 57.

⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012),

perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.⁸

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah suatu kegiatan pelayanan yang digunakan untuk memberikan informasi kepada nasabah yang ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam assalamualaikum atau selamat pagi/siang/sore. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

b. Sebagai Deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank,

⁸ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64-65

menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.⁹

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dari awal sampai selesainya suatu pelayanan

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 251-252

nasabah. Dalam hal ini *customer service* berfungsi sebagai apa saja sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh nasabah, karena *customer service* berhadapan langsung atau tatap muka secara langsung (*face to face*) dengan nasabah.

3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Bagi Customer Service

Menurut Kasmir, berikut adalah Dasar- dasar pelayanan nasabah yang harus diperhatikan oleh *customer service*:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *customer service* juga harus berpakaian rapih dan tidak kumal dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Biasanya petugas *customer service* diberikan pakaian seragam.¹⁰

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang, petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya

¹⁰*Ibid.*, 252

usahakan menyapa dengan menyebutkan nama. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.¹¹

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Dalam melayani nasabah, jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan. Kalau terjadi sesuatu, usahakan jangan berdebat.

¹¹*Ibid.*, 253

- h. Mampu myakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan petugas *customer service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.¹²

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *customer service* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan seperti yang telah disebutkan di atas tetapi tetap sesuai dengan standar operasional yang berlaku di bank tersebut.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam

¹² *Ibid.*, 254.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, service jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.¹³

Pelayanan menurut Fandy Tjiptono, adalah bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan/pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk/jasa inti yang dibeli pelanggan/pengguna.¹⁴ berdasarkan beberapa pengertian di atas, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas dari perusahaan guna untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. dari definisi di atas, bahwa pelayanan bank adalah bentuk kerja nyata bank yang diberikan kepada nasabahnya guna untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Allah SWT berfirman:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ
كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا

Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku, 'Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya setan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya setan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia.' (Al-Isra: 53).

Di sini tersirat betapa Allah sangat menganjurkan kepada umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam makna ucapan maupun cara dalam melayani komplain dari nasabah. Juga agar tidak mengikuti

¹³ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), 14

¹⁴ Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 379

cara-cara setan yang cenderung kepada perselisihan. Allah menegaskan bahwa berselisih, bertengkar, dan menimbulkan permusuhan adalah terlarang.¹⁵

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan bank khususnya *customer service* dengan nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki namun dapat memberikan manfaat serta mempermudah nasabah dalam memenuhi keinginannya. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun jika pelayanan yang diterima oleh nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan khususnya *customer service* dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat/nasabah

2. Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut adalah ciri-ciri pelayanan yang baik:

¹⁵ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 461.

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.¹⁶

b. Tersedia personel yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus tepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, maka segera

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014) 257.

petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada nasabah. Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.¹⁷

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu

¹⁷*Ibid.*, 258.

berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.¹⁸

Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam memberikan pelayanan yang baik, bank juga menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Berikut adalah, faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya memiliki 5 indikator, antara lain:

a. *Tangibles*/ Bukti Langsung

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, seperti bersih, sehat, teratur dan rapi, enak dipandang dan berpakaian rapi.

¹⁸*Ibid.*, 259.

b. *Reliability / Keandalan*

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, seperti jujur, tepat waktu, aman dan tersedia.

c. *Responsiveness / Ketanggapan*

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, seperti tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon terhadap permintaan pelanggan, dan memperhatikan serta mengawasi kebutuhan pelanggan.

d. *Assurance / Jaminan*

Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsekuensi jasa yang ditawarkan, seperti kompeten, percaya diri, meyakinkan dan objektif.

e. *Emphaty / Empati*

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, seperti penuh perhatian terhadap pelanggan, melayani dengan ramah, berkomunikasi dengan baik dan benar, serta bersikap penuh simpati.¹⁹

¹⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 197-198.

Standar pelayanan yang baik kepada nasabah sangatlah penting diterapkan oleh karyawan bank khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti *customer service* segala bentuk pelayanan, tutur kata, dan etika menjadi penilaian oleh nasabah.

D. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung

Berikut standar operasional yang digunakan oleh *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung:²⁰

1. Penampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan *first impression*, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negatif yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Faktor yang dapat mempengaruhi first impression:

Pakaian customer service wanita

- a. Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.
- b. Memakai name tag di tempat yang ditentukan.
- c. Posisi name tag harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain
- d. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah distandarkan.

²⁰Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

- e. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

2. Riasan

Riasan customer service wanita

- a. Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan, lipstick dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- b. Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- c. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

Riasan customer service pria

- a. Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- b. Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- c. Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.
- d. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi
- e. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.²¹

²¹ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

Sepatu customer service

Wanita

- a. Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- b. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Pria

- a. Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model oxford (bertali) atau sepatu kulit model pantofel dan berwarna hitam.
- b. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
- c. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Persiapan customer service Siapkan stock brosur/flyer, formulir yang diperlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, name desk, alat tulis, dll.

Catatan:

Customer service sudah siap di counter masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

Sikap

- a. Mengawali layanan Greeting awal
 - 1) Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam
 - 2) Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan

- 3) Memperkenalkan diri
- 4) Menanyakan nama nasabah
- 5) Menawarkan bantuan
- 6) Menggunakan nama nasabah
- 7) Mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu

Contoh script mengawali pelayanan:

Assalamualaikum Pak/Bu, Silahkan duduk Bapak/Ibu dengan gerakan tangan mempersilahkan customer service duduk setelah nasabah duduk saya dengan Dhea Ayu Pangestiawan (nama customer service), maaf dengan Bapak/Ibu siapa?Ada yang dapat kami bantu Pak/Bu... (sebut nama nasabah).

Catatan:

- 1) Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan customer service meminta nomor antrian dari nasabah. Baik Pak/Bu....(sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu?
- 2) Apabila customer service telah meyakini bahwa nasabah non muslim, *maka customer service greeting* menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00), siang (jam 11.00-15.30).²²

b. Sikap selama melayani

- 1) Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah

²² Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

- 2) Selama melayani nasabah, customer service berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan).
 - 3) Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
 - 4) Perhatian customer service harus fokus dengan nasabah dan transaksinya
 - 5) Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.
 - 6) Tidak diperkenankan untuk makan dan minum di lokasi counter selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah
 - 7) Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali)
- c. Keberadaan customer service
- 1) Apabila customer service meninggalkan counter (missal: istirahat, sholat, ke toilet) atau kondisi meja customer service kosong (tidak ada customer service yang bertugas), agar diberi tanda Closed atau Tutup.
 - 2) Apabila di kondisi mendesak customer service harus melakukan/menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka customer service wajib memasang tanda Proses Transaksi di mejanya.
- d. Sikap menginterupsi layanan
- 1) Ijin kepada nasabah untuk setiap instruksi yang dilakukan

- 2) Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah
- 3) Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan interupsi

Contoh script:

Maaf Bapak/Ibu .. (sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk foto copy KTP nya sekaligus meminta otorisasi kartu ATM Bapak/Ibu? Terimakasih telah menunggu ya Pak/Bu....(Sebut nama nasabah)²³

Notes: jika interupsi datang dari karyawan internal, maka customer service tetap harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk berbicara dengan rekan kerjanya tersebut (namun sebelum berbicara dengan customer service, karyawan yang ikin menginterupsi layanan tetap meminta izin langsung kepada nasabah). Tidak diperkenankan langsung melayani permintaan rekan kerjanya. Setelah selesai melayani nasabah yang di depannya, customer service baru dapat membantu permintaan dari rekan kerjanya.

e. Customer intimacy

Customer intimacy adalah bagaimana seorang frontliner dapat membangun ikatan/kedekatan (relationship) yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaan, hobby, memberikan solusi secara tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat

²³ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Secara teknis, customer intimacy dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui system misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah. Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan customer intimacy customer service dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan (small talk), seperti: mohon maaf, tadi jadi harus mengantri lama ya Pak/Bu.... Apa kabar Bapak/Ibu hari ini? Mudah-mudahan selalu diberikan kesehatan ya Pak/Bu. Walaupun cuaca akhir-akhir ini sering hujan hati-hati dijalan ya pak/Bu..²⁴

Customer intimacy lanjutan

Moment/kondisi dapat dilakukan customer intimacy adalah:

- 1) Nasabah sedang mengisi formulir di meja customer service
- 2) Nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller (customer service sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah)
- 3) Nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh: print buku/mutasi rekening)
- 4) Sambil menunggu supervisor melakukan otorisasi
- 5) Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya

²⁴ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

Contoh kalimat (customer intimacy): ²⁵

1) (jika nasabah wirausaha) Bapak/Ibu, usahanya dibidang apa? Apakah untuk Bapak/Ibu pribadi atau pegawainya sudah difasilitasi dengan asuransi?

2) (jika nasabah sudah menikah dan memiliki anak) Bapak/Ibu putra/putrinya sudah bersekolah? Apakah sudah memiliki tabungan untuk pendidikan? (jika nasabah karyawan) Bapak/Ibu apakah sudah memiliki fasilitas tabungan investasi untuk masa pensiun?

f. Konsistensi penggunaan nama nasabah

1) Selama melayani nasabah customer service harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar greeting awal dan greeting akhir)

2) Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah seperti: Mas, Mbak, Aa', Tete, Ncik, Koh, dll Sikap dalam menjawab ucapan terimakasih disini diatur agar nasabah dapat bersikap tetap baik dan rendah hati ketika nasabah memberikan ucapan terimakasih, maka karyawan harus menjawab dengan baik seperti dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah).

²⁵ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

g. Sikap menjawab²⁶

- 1) Ucapan terimakasih nasabah Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawaban teller: dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah).
- 2) Sikap menjawab panggilan nasabah Apabila nasabah memanggil Teller, maka jawaban Teller: iya Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu

h. Melakukan greeting di akhir layanan

- 1) Menawarkan bantuan kembali
- 2) Menggunakan nama nasabah
- 3) Menggunakan sapaan Pak/Bu
- 4) Tersenyum
- 5) Berdiri (customer service berdiri setelah nasabah berdiri)
- 6) Mengucapkan terimakasih
- 7) Salam

Contoh script mengakhiri pelayanan:

Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah)? terima kasih atas kunjungan Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah) kami senang dapat melayani Bapak/Ibu assalamualaikum ²⁷

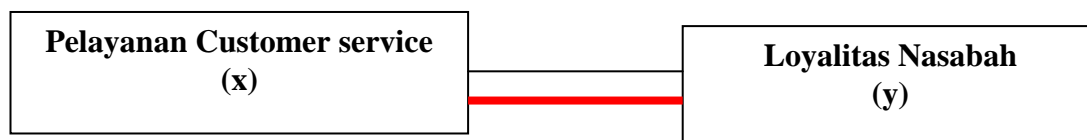
²⁶ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

²⁷ Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

E. Kerangka Berfikir

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas customer service terhadap loyalitas nasabah. Kerangka berfikir yang digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas dikembangkan dalam bentuk model sabagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Berfikir Peneliti



Keterangan :

————— : adanya pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

————— : tidak adanya pengaruh antara variabel x terhadap variabel y

F. Hipotesis Tindakan

Berdasarkan rumusan di atas, maka dapat diformulasikan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_1 : ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung
- H_0 : tidak ada pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Rancangan penelitian ini memberikan pegangan dan batasan-batasan penelitian yang berhubungan dengan tujuan penelitian. menurut pendapat S Nasution desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian.¹ jadi, sebelum melakukan penelitian haruslah menyiapkan rencana agar penelitian berjalan sesuai dengan tujuan penelitian.

Sesuai dengan judul dan permasalahan yang diambil oleh peneliti maka, penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu perhitungan berdasarkan data statistik yang berbentuk jumlah atau angka. Dengan demikian penelitian ini akan mencari bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah yang ada pada bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam bandar lampung. Dengan menggunakan variabel bebas/ independen (x) Pelayanan *Customer Service* dan variabel terikat/ dependen (y) Loyalitas Nasabah.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Ada beberapa jenis variabel dalam penelitian.

¹S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 23.

Variabel-variabel dimaksud antara lain: variabel bebas dan variabel terikat, variabel aktif dan variabel atribut, variabel kontinu dan variabel kategori termasuk juga variabel laten.² Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Variabel Terikat Y (*variabel dependen*)

Variabel terikat (*variabel dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.³ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam.

b. Variabel Bebas X (*independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*), adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung, sebaliknya variabel bebas berada pada posisi yang lepas dari pengaruh variabel tergantung.⁴ Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam.

2. Definisi Operasional Variabel

Salah satu unsur yang membantu komunikasi antar penelitian adalah definisi operasional, yaitu merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu

²Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes M. Ali Sodik, M.A., *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 50.

³*Dasar Metodologi Penelitian*. 192.

⁴*Dasar Metodologi Penelitian*.192.

penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini terbagi atas:

a. Loyalitas Nasabah.

Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Mereka berhasil menemukan bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas.

b. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, service jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah responden yang terlibat langsung di dalam penelitian. Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian adalah Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. Sedangkan objek penelitian adalah berbagai variabel yang akan diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service (x) terhadap loyalitas nasabah (y).

⁵Sandu Siyoto, M. Ali Sodik, ., *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 16.

D. Populasi Dan Sampel penelitian

Populasi dalam penelitian adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabng Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 4.377 nasabah.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Dalam menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + n (e)^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e²: Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Menentukan populasi (N) dengan cara menghitung jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam bandar lampung dengan tingkat kesalahan (e) sebanyak 10%. Dari data pada tahun 2020 jumlah populasi (N) sebanyak 4.377 nasabah dengan tingkat kesalahan 10% maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{4.377}{1 + 4.377 (10\%)^2} = 97.76 \text{ dibulatkan menjadi } 98 \text{ responden (dibulatkan menjadi } 100)$$

Jadi responden yang akan diteliti akan sebanyak 100 orang yang akan dipilih Dengan menggunakan metode *probability* sampling yaitu *random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan memilih

respon secara acak sebagai sumber data tetapi masih dalam ruang nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan merupakan awal yang harus dilakukan dari suatu penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner dan angket hanya berbeda pada bentuknya saja. Pada kuesioner pertanyaan disusun dalam bentuk kalimat tanya, sedangkan angket pertanyaan disusun dalam bentuk pernyataan dengan opsi jawaban yang telah tersedia.⁶

Angket yang peneliti gunakan adalah angket langsung tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.⁷ Angket ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Pengumpulan data dilakukan di dalam Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung terhadap Nasabah. Pengumpulan data dilakukan dengan membukakan pintu nasabah, kemudian

⁶W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2004), 122

⁷Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 133

menanyakan keperluannya, memberikan nomor antrian sekaligus memberikan angket untuk diisi sambil menunggu nomor antrian kemudian jika sudah selesai maka angket akan diambil kembali atau sebelum meninggalkan bank angket dikumpulkan di dekat meja nomor antrian.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁸

Metode wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, dimana untuk menghindari pembicaraan yang menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti, dengan metode tersebut diharapkan akan memperoleh data mengenai kualitas pelayanan *customer service*. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa karyawan bank yang terlibat dalam penelitian ini seperti *customer service*.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan dengan cara melihat dan mengamati catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.⁹

⁸W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, 119

⁹*Ibid.*, 123

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah metode yang berbentuk sekumpulan data verbal dalam bentuk tulisan. Dalam penelitian ini peneliti akan mencatat data tentang sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam, visi dan misi Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam, dan SOP pelayanan pada bank Muamalat Indonesia.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara atau pengamatan, atau daftar pertanyaan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden.¹⁰ Jadi, dapat disimpulkan bahwa Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian.

Penyusunan angket masing - masing variabel dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Pembuatan kisi-kisi berdasarkan indikator variabel
2. Penyusunan butir-butir pertanyaan sesuai dengan indikator variabel
3. Melakukan analisis rasional untuk melihat kesesuaian dengan indikator-indikator serta ketepatan penyusunan butir-butir angket dari segi bahasa dan aspek yang diukur.

Pada penelitian ini, angket terdiri dari jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5

¹⁰*Ibid.*, 123

2. Jawaban setuju (S) diberi skor 4
3. Jawaban kurang setuju (KS) diberi skor 3
4. Jawaban Tidak setuju (TS) Diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju (STS) Diberi skor 1

Adapun jumlah butir pertanyaan masing-masing indikator terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Butir Dari Pertanyaan Masing-Masing Indikator

Variabel	Indikator	Jumlah item	No. Item
Kualitas pelayanan customer service (x)	1. Keandalan	2	1, 2
	2. daya tanggap	2	3, 4
	3. jaminan	2	5, 6
	4. empati	2	7, 8
	5. bukti fisik	2	9, 10
loyalitas nasabah(y)	1. <i>Repeat Purchase</i>	4	1-4
	2. <i>Referrals</i>	3	5, 6, 7
	3. <i>Retention</i>	3	8, 9, 10

Berdasarkan indikator di atas, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan dalam kuesioner yang akan diberi skor pada jawaban dari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala likert. Jumlah pertanyaan pada instrumen penelitian ini terdapat 20 item pertanyaan. Skala likert pada setiap item dalam penelitian ini ditunjukkan dengan jawaban dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif.

Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara sebagai alat untuk mengumpulkan data yang akan dilakukan oleh peneliti sendiri kepada

teller dan customer service. Berikut adalah beberapa indikator pertanyaan yang akan diajukan oleh *customer service*.

1. Sejarah bank muamalat KCP Za Pagar Alam
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam
3. Bagaimana pegawai bank melakukan pendekatan dengan nasabah untuk menciptakan keterikatan antara bank dengan nasabah.
4. Bagaimana cara pelayanan yang dilakukan pegawai bank dalam melayani nasabah.
5. Dalam melakukan pelayanan nasabah adakan nasabah yang komplain dan dalam hal apa.

G. Pengujian Instrumen

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk memastikan suatu data bahwa residual mengikuti pola distribusi normal.¹¹ Data yang baik atau layak digunakan dalam pengujian yaitu data yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan pengambilan pengujian sebagai berikut:

¹¹Widya Exsa Marita, "Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukurann Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept," 2015, 27-28.

1. Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi sebagai akibat adanya korelasi antar variabel bebas yang diajukan. Variabel bebas yang berkorelasi akan mengakibatkan kesulitan dalam pengambilan keputusan terhadap masing-masing koefisien regresi beserta pengaruhnya terhadap variabel terikat. Menurut Lind et al model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi diantara variabel bebasnya (*multikolinieritas*). Cara mengidentifikasi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Aturan umumnya adalah jika nilai VIF < 10 , maka nilai ini dianggap kurang memuaskan atau terjadi multikolinieritas dan ini menunjukkan bahwa beberapa variabel bebas harus dihilangkan dari penelitian.¹²

¹² “Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukurann Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept,” 27.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah *variance residual* yang ada disekitar persamaan regresi tidak sama untuk seluruh nilai variabelnya. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat *scatterplot* antara nilai dependent variable ZPRED dengan nilai residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat kriteria yang penentuan terdapatnya heteroskedastisitas sebagai berikut:

1. Apabila dalam *scatterplot* terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyatu), maka hal ini mengidentifikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
2. Apabila dalam *scatterplot* tidak terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyebar), maka hal ini mengidentifikasikan bahwa tidak terjadi

heteroskedastisitas atau dengan kata lain variasi bersifat homogeny.¹³

2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat- tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.¹⁴ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir- butir pertanyaan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Dimana data diolah menggunakan *SPSS 16, 0 For Windows*.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas Adalah Indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan.¹⁵ Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran yang konsisten. Dimana data ini akan diolah menggunakan *SPSS 16.0 For Windows*.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹⁶ Data-data yang terkumpul selama penelitian kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus statistik.

¹³ “Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukurann Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept,” 26-27.

¹⁴Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, cet ke-1, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 119

¹⁵*Ibid.*, 120

¹⁶Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, (Jakarta: LP3ES, 2012), 250

1. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan *customer service*) terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) analisis regresi linear sederhana yang diolah menggunakan *SPSS 16.0 for Windows*, dimana rumusnya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Dimana:

\hat{Y} (dibaca *ye topi*) = variabel terikat (loyalitas nasabah)

X = variabel bebas (kualitas pelayanan *customer service*)

a = bilangan konstanta

b = koefisien arah regresi linear

2. Uji T

Dengan demikian, untuk menguji H_0 diterima atau ditolak, maka digunakan uji t dengan kriteria pengujian membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dan sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Rumusnya:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{\beta n}{S\beta n}$$

Keterangan:

t = nilai signifikan (t hitung) yang nantinya dibandingkan dengan t tabel

r = koefisien korelasi

n = banyaknya sampel

β_n = koefisien regresi setiap variabel

$S\beta_n$ = standar eror setiap variabel

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

B. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank Muamalat memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara.

Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39, 3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2, 5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Penghargaan yang diterima oleh BMI antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic

Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong). 4.1.2 Visi PT. Bank Muamalat Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional,

PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam merupakan kantor cabang pembantu dari Bank Muamalat untuk memperluas jaringan kantor. Bank Muamalat terdiri dari atas Bank Muamalat kantor pusat, Bank Muamalat kantor cabang, Bank Muamalat kantor cabang pembantu, dan Bank Muamalat Kantor Kas.2 Profil PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam. Nama: Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Alamat: Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No 12 Bandar Lampung Nomor Tlp: 0721 785535 Mulai Beroperasi: 11 Februari 2011 Kondisi fisik dari PT Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam memiliki gedung berlantai dua, untuk lantai 1 (satu) terdiri dari ruang customer service, ruang teller, ruang S.B.O.S, ruang ATK, ruang tunggu (banking hall), ruang B.O dan kamar mandi. Dan lantai 2 (dua) terdiri dari ruang marketing, ruang rapat, ruang pimpinan cabang, mushola, dapur kantor, dan kamar mandi.¹

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam

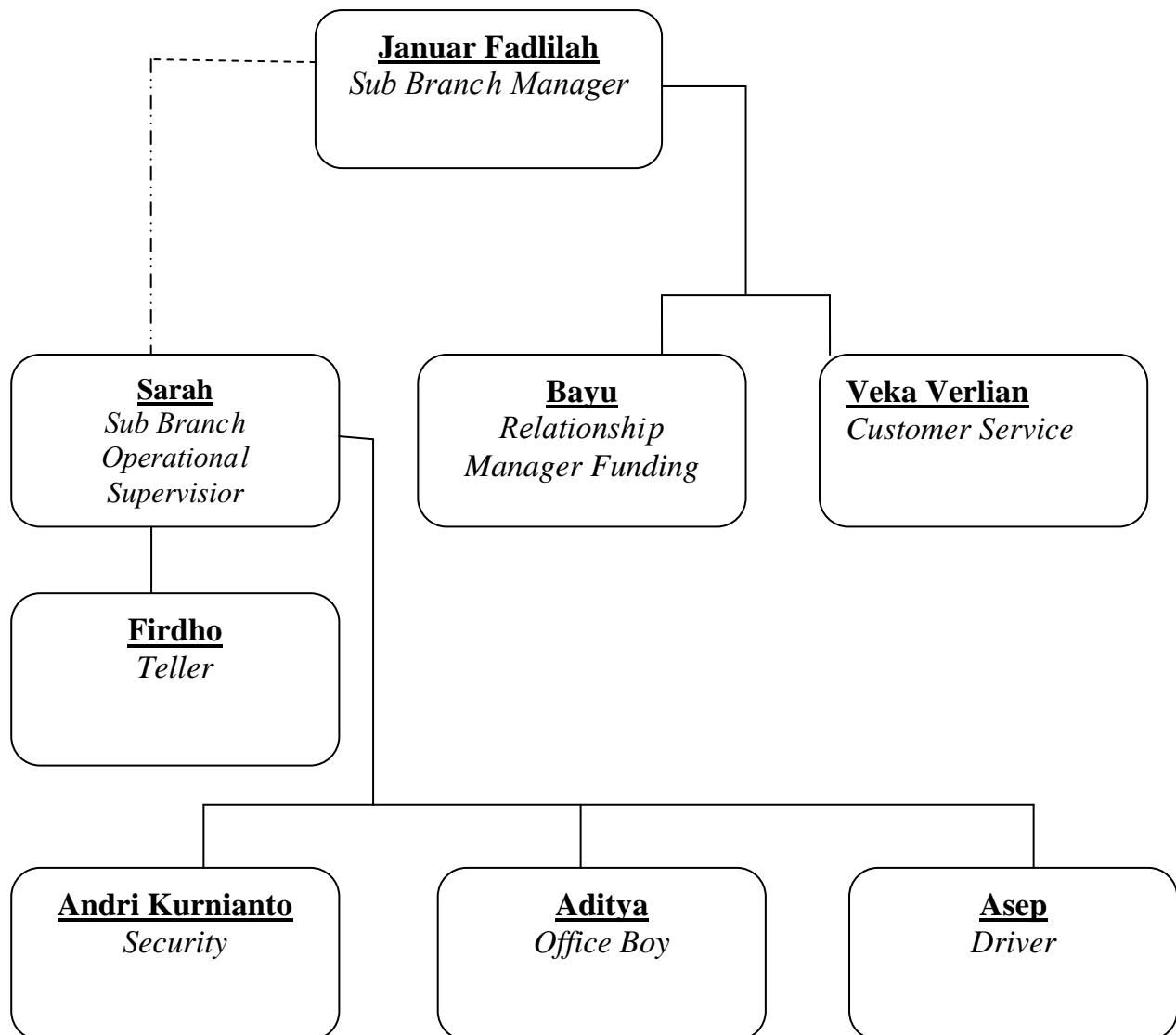
- a. visi Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Indonesia dengan ekstansi yang diakui di tingkat regional.
- b. Misi Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambung dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

¹ <http://muamalatbank.com>

berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.²

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCp ZA Pagar Alam

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Muamalat KCp ZA Pagar Alam



² Berdasarkan Wawancara Dengan Pimpinan Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam yaitu Pak Januar Fadlila pada Tanggal 18 Agustus 2020

4. Produk-produk usaha Bank Muamalat KCp ZA Pagar Alam

Berikut adalah produk yang ada pada bank muamalat KCP ZA

Pagar Alam:

- a. Tabungan IB Hijrah Haji
- b. Tabungan iB Hijrah
- c. Tabungan IB Hijrah Valas
- d. Tabunganku
- e. Tabungan IB Hijrah Rencana
- f. Tabungan iB Hijrah Prima
- g. Tabungan Simpel iB
- h. Simpanan Berjangka
- i. Giro IB Hijrah Ultima
- j. Jasa Layanan Transfer Online³

5. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia dari tanggal 15- 23 April 2021 dengan respondennya merupakan nasabah bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. Prosedur dalam penelitian yang dilakukan yaitu dengan membagikan kuesioner/angket kepada nasabah bank muamalat yang datang ke kantor dan membagikan kuesioner/angket melalui link google formulir. Hasil dari

³ <http://muamalatbank.com>

kuesioner/angket tersebut oleh peneliti diolah dan dianalisis menggunakan prosedur statistik deduktif.

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.1.
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah masing-masing responden pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang yang terdiri dari laki-laki 43 orang dengan persentase 43% dan perempuan 57 orang dengan persentase 57%. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini lebih banyak perempuan dibandingkan dengan laki-laki.

b. Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1	20-25 Tahun	69 Orang	69, 0%
2	26-30 Tahun	21 Orang	21, 0%
3	31-40 Tahun	10 Orang	10, 0%
Jumlah		100 Orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dapat diketahui dari keterangan tabel tersebut bahwa usia responden dari usia 20-25 tahun sebanyak 69 orang dengan persentase 69.0 % merupakan paling mendominasi dibandingkan dengan usia 26-

30 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 21.0%, dan usia 31-40 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 10.0%.

c. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3.
Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	Mahasiswa/Pelajar	73 Orang	73.0%
2	Pegawai Negeri	12 Orang	12.0%
3	Wiraswasta	10 Orang	10.0%
4	Lainnya	5 Orang	5.0%
Jumlah		100 Orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa jenis pekerjaan responden dari mahasiswa/pelajar sebanyak 73 orang dengan persentase 73.0%, sedangkan pada pekerjaan sebagai Pegawai Negeri sebanyak 12 orang dengan persentase 12.0%, responden dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 10 orang dengan persentase 10.0%, dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 5 orang dengan persentase 5.0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden dengan keterangan pekerjaan Mahasiswa/Pelajar sangat mendominasi dibandingkan dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai negeri, Wiraswasta dan Lainnya.

d. Identitas Responden Berdasarkan Produk yang digunakan

Tabel 4.4.
Produk yang digunakan Responden

No	Produk	Responden	Persentase (%)
1	Tabungan	85 Orang	85, 0%
2	Pinjaman	15 Orang	15, 0%
Jumlah		100 Orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dapat diketahui dari keterangan tabel tersebut bahwa produk yang digunakan oleh responden produk tabungan sebanyak 85 orang dengan persentase 85.0 % merupakan paling mendominasi dibandingkan dengan produk pinjaman sebanyak 15 orang dengan persentase 15.0%

C. Hasil dan Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Keseluruhan variabel penelitian memuat 20 pertanyaan dari kuesioner yang harus dijawab oleh responden, yang bertujuan mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran agar data yang diperoleh bisa relevan atau sesuai dengan tujuan diadakan pengukuran tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa uji validitas suatu penelitian yaitu untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian yang telah dibagikan pada responden. Pada uji validitas kita membandingkan (r) hitung dengan (r) tabel dimana *degree of freedom* (df) = $N - k - 1$ dengan nilai signifikansi 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil instrumen penelitian dapat dikatakan

valid. Dalam hal ini r_{tabel} diperoleh dari nilai signifikansi 0,05 atau sig 5% dan $N = 100$ sehingga (r) dalam penelitian ini r_{tabel} dapat ditentukan dengan menghitung $df = (99 - 3 - 1 = 95)$, jadi nilai r_{tabel} dari angka 95 adalah 0,1996.⁴ Adapun output dari hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut.

Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS Statistics 16*, diperoleh tingkat validitas seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.5.
Uji Validitas Variabel Pelayanan

Keterangan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,67	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 2	0,691	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 3	0,793	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 4	0,614	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 5	0,673	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 6	0,764	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 7	0,579	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 8	0,592	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 9	0,666	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 10	0,727	0,1996	<i>Valid</i>

Berdasarkan hasil output di atas menunjukkan bahwa pertanyaan no 1 sampai no 10 untuk variabel kualitas pelayanan (X) adalah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196).

Tabel 4.6.
Uji Validitas Variabel Loyalitas

Keterangan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,790	0,196	<i>Valid</i>

⁴*Metode Penelitian Kuantitatif*, 2011,

Pertanyaan 2	0,768	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 3	0,713	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 4	0,551	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 5	0,699	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 6	0,456	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 7	0,560	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 8	0,772	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 9	0,643	0,196	<i>Valid</i>
Pertanyaan 10	0,714	0,196	<i>Valid</i>

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan no 1 sampai no 10 untuk variabel loyalitas (Y) adalah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat konsistensi data yang bersangkutan. Reliabilitas berkenaan dengan pertanyaan, apakah suatu data dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil suatu tes dalam pengukuran gejala yang sama pada waktu dan kesempatan yang berbeda.

Ketentuan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* sebagai (r) hitung lebih besar dari (r) tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel
2. Jika *Cronbach's Alpha* sebagai (r) hitung lebih kecil dari (r) tabel, maka pertanyaan tersebut tidak reliabel.⁵

⁵Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept. 26.

Berdasarkan perhitungan dengan program SPSS Statistics 16, diperoleh tingkat reliabilitas untuk masing-masing butir pertanyaan seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.7.
Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan

Variabel	<i>Reliabilitas Coefficients</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	10 Pernyataan	0,762	<i>Reliabel</i>
Loyalitas (Y)	10 Pernyataan	0,762	<i>Reliabel</i>

Dapat dilihat dari keterangan tabel di atas bahwa variabel Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah memiliki hasil *Cronbach's Alpha* 0.762. Kesimpulannya dalam pengujian reliabilitas dari tabel tersebut dapat dinyatakan reliabel, karena hasil dari *Cronbach's Alpha* lebih besar dari $> 0,60$.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan pengambilan pengujian sebagai berikut:

1. Jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Tabel 4.11

Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03937437
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.067
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.542 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

sumber: *Data Primer Diolah, 2021*

Berdasarkan hasil dari uji *Kolmogorov-Smirnov* yang terdapat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tes statistic 0,080 dan nilai signifikansi 0,542 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Lind et al model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi diantara variabel bebasnya (*multikolinieritas*). Cara mengidentifikasi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF). Aturan umumnya adalah jika nilai VIF < 10, maka nilai ini dianggap kurang memuaskan atau terjadi multikolinieritas dan ini menunjukkan bahwa beberapa variabel bebas harus dihilangkan dari penelitian.⁶

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.900	.720		-2.638	.010		
	PELAYANAN CUSTOMER SERVICE	.055	.038	.157	1.442	.000	.153	1.253
	LOYALITAS NASABAH	.134	.164	.089	1.055	.032	.754	965

a. Dependent Variable: PELAYANAN CUSTOMER SERVICE

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

⁶ "Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukurann Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept," 27.

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji multikolonieritas tidak terjadi multikolerasi karena hasil VIF yang didapatkan < 10 yaituterdiri atas Pelayanan customer service mendapatkan hasil 1,253 < 10, dan Loyalitas Nasabah mendapatkan hasil 965 < 10.

C. Uji Hesteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang dipakai terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat menggunakan uji *white test* dengan cara meregresikan U_i^2 dengan variabel X dan perkalian antar variabel X. Dilihatdari nilai *R square* dikalikan dengan jumlah data menghasilkan nilai X_{hitung} dan kita mencari X_{tabel} . Jika hasil $X_{hitung} < X_{tabel}$ maka data tersebut tidak terdapat penyakit heterokedastisitas.

7

Tabel 4.13

Hasil Uji Heteroskedastisitas

⁷ "Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukurann Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept," 26-27.

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,585 ^a	,342	,198		1,51975

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hasil dari R^2 menunjukkan angka 0,342 atau 34,2%. Maka untuk mencari X hitung kita harus menghitungnya dengan mengalikan $n \cdot R^2$ yaitu $0,342 \cdot 90 = 30,78 = X$ hitung. sedangkan X tabel = $n - k - 1 = 84$ Dengan Loyalitas Nasabah 5% = 106,39848 Karena X hitung < X tabel maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas.

a. Regresi Linear sederhana

Tabel 4.8.
Analisis Regresi Linier Sederhana
Regression

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,475 ^a	0,226	0,218	6,074

a. Predictors: (Constant), Total Pelayanan

Dari tabel Model Summary terlihat bahwa koefisien korelasi antara kualitas Pelayanan dengan Loyalitas nasabah adalah sebesar 0,475. Nilai koefisien determinasi dari persamaan regresi adalah sebesar 0,226 dengan nilai koefisien determinasi yang disesuaikan sebesar 0,218. Karena persamaan regresi menggunakan lebih dari satu variabel, maka koefisien determinasi yang baik untuk digunakan dalam menjelaskan persamaan ini adalah koefisien determinasi yang disesuaikan.

b. Uji F (Simultan)

Uji F diperlukan untuk mengetahui adanya pengaruh simultan dari semua variabel bebas yang dirumuskan terhadap variabel terikatnya.⁸ Kriteria dalam uji f ini sebagai berikut:

- 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1056,176	1	1056,176	28,628	,000 ^b
	Residual	3615,464	98	36,892		
	Total	4671,640	99			

a. Dependent Variable: Total Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Total Pelayanan

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Pelayanan terhadap variabel Loyalitas maka dapat kita lihat dalam tabel anova ini dengan diperlukan hipotesis sebagai berikut:

Jika angka signifikansi penelitian $< 0,05$; H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika angka signifikansi penelitian $> 0,05$; H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji F memperlihatkan nilai F hitung sebesar 28,628 dengan nilai

⁸ Widya Exsa Marita, 28.

signifikansi sebesar 0,00. Angka $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan linier antara variabel Pelayanan dan Loyalitas. Karena adanya hubungan linier antara variabel Pelayanan dengan Loyalitas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Pelayanan dan Loyalitas.

c. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan kriteria pengujian: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak. Dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16,0, didapat hasil perhitungan t hitung sebagai berikut:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,289	6,133		1,025	,308
	Total Pelayanan	,724	,135	,475	5,351	,000

a. Dependent Variable: Total Loyalitas

Berdasarkan output spss di atas diketahui nilai t hitung variabel Total Pelayanan adalah sebesar 5,351. Karena nilai t hitung $5,351 > t_{tabel} 1,660$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh variabel Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas (Y).

D. Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan tujuan akhir dari semua perusahaan perbankan karena hasil dari loyalitas tersebut bersifat jangka panjang dan berpengaruh pada keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa, perbankan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka. Namun pada kenyataannya, loyalitas tidak mudah dibentuk dengan begitu saja. Kualitas pelayanan diharapkan mampu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga terbentuk loyalitas dalam diri nasabah.

Dari hasil uji kualitas data, uji validitas untuk pertanyaan 1- 10 yang digunakan variabel pelayanan customer service adalah valid karena t hitung lebih besar dari pada t tabel. Begitu juga dengan variabel loyalitas nasabah pertanyaan 1-10 yang digunakan untuk variabel loyalitas nasabah adalah valid karena t hitung lebih besar dari pada t tabel. Uji reliabilitas untuk variabel pelayanan customer service dinyatakan reliabel karena hasil *cronbrabch's Alpha* lebih besar dari > 0.60 .

Dari hasil uji hipotesis, menggunakan Uji regresi linear sederhana terlihat bahwa koefisien kolerasi antara pelayanan dan loyalitas nasabah adalah 0,475. Untuk Uji Normalitas bahwa nilai tes statistic 0,080 dan nilai signifikansi $0,542 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal. Untuk uji multikolonieritas diketahui bahwa hasil uji multikolonieritas tidak terjadi multikolerasi karena hasil VIF yang didapatkan

< 10 yaitu terdiri atas Pelayanan customer service mendapatkan hasil $1,253 < 10$, dan Loyalitas Nasabah mendapatkan hasil $965 < 10$. Untuk uji Heterodoksitas bahwa Hasil dari R2 menunjukkan angka 0,342 atau 34,2%. Maka untuk mencari X hitung kita harus menghitungnya dengan mengalikan $n \cdot R^2$ yaitu $0,342 \cdot 90 = 30,78 = X$ hitung. sedangkan X tabel = $n - k - 1 = 84$ Dengan Loyalitas Nasabah 5% = 106,39848 Karena X hitung $< X$ tabel maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas. Untuk Uji F (ANOVA) memperlihatkan nilai F hitung sebesar 28,628 dengan nilai signifikansi sebesar 0,00. Angka $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan linier antara variabel Pelayanan dan Loyalitas. Karena adanya hubungan linier antara variabel Pelayanan dengan Loyalitas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Pelayanan dan Loyalitas. Uji T dapat diuraikan bahwa nilai t hitung variabel Total Pelayanan adalah sebesar 5,351. Karena nilai t hitung $5,351 > t$ tabel 1,660 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh variabel Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP ZA Pagar Alam.

E. Kesesuaian Pelayanan *Customer Service* Terhadap SOP Bank Muamalat

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta

keinginan pelanggan, baik yang berupa produk maupun jasa. Pelayanan ini dilakukan oleh perbankan karena dengan pelayanan prima maka Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung lebih wajib mengacu pada standart operasional yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat pusat. Seperti halnya para staff menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat pusat, dan selalu di *upgrade* oleh pusat. Selanjutnya melayani nasabah dengan sepenuh hati serta sesuai standart operasional pelayanan sehingga parameter penilaian *security* bisa tercapai dengan baik. Bank Muamalat KCP KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung memiliki perhatian khusus terhadap *service excellence*, dalam *service excellence* kami memberikan perhatian khusus

dalam hal ini , ya seperti briefing yang dipimpin langsung setiap 15 menit sebelum jam kerja dimulai, hal ini saya lakukan agar dapat mengontrol khususnya mengenai pelayanan di bank. Dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung yaitu sesuai dengan SOP / standart operasional pelayanan yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat Jakarta yaitu yang pertama dengan penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ *first impression*”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Selain penampilan bank Muamalat juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan atau sikap staf khususnya *frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah bank. Dan yang kedua sikap, sikap sangatlah penting untuk diterapkan di setiap bank. Pada bank Muamalat sikap juga diterapkan karena hal tersebut yang menentukan nasabah ingin memilih menabung maupun melakukan pinjaman di bank Muamalat. Sikap yang dilakukan di bank Muamalat seperti mengawali layanan dengan *greeting* awal, sikap selama melayani, keberadaan *Customer service*, sikap menginterupsi layanan, *customer intimacy*, konsistensi penggunaan nama nasabah, sikap menjawab, melakukan *greeting* di akhir layanan.

Dalam hal menerapkan *service excellence* yaitu berupa tata aturan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan, serta selalu *upgrade* oleh Bank Muamalat pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung selalu relevan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil dari penelitian tentang Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Za Pagar Alam Bandar Lampung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan output spss di atas diketahui nilai t hitung variabel Total Pelayanan adalah sebesar 5,351. Karena nilai t hitung $5,351 > t$ tabel 1,660 maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya ada pengaruh variabel Pelayanan (X) Customer Service terhadap Loyalitas (Y) Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung. Dengan tingkat pengaruh antara variabel pelayanan customer service (X) dan Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 28,6% hal ini dibuktikan berdasarkan uji F.
2. Customer Service pada Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam Bandar Lampung, dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya sudah sesuai dengan *Standar Operasional* Prosedur yang di tetapkan oleh manajemen bank Muamalat Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan beberapa indikator yaitu :
 - a. penampilan, customer service pada Bank Muamalat sudah berpakaian seragam rapi dan sopan sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh pihak manajemen Bank Muamalat Indonesia.
 - b. Riasan, customer service pada Bank Muamalat sudah memakai

risan wajah dengan warna cerah tapi tidak mencolok dan menor sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh pihak managemen Bank Muamalat Indonesia

- c. sikap dalam melayani, customer service pada Bank Muamalat dalam melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh pihak managemen Bank Muamalat Indonesia.

B. Saran

Adapun saran penulis berikan untuk penelitian ini:

1. Bagi bank mampu meningkatkan kualitas pelayanan frontliner terutama customer service terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di perbankan, dan terus melakukan strategi strategi pelayanan lainnya yang mampu membuat masyarakat lebih mengerti tentang pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank sehingga akan meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung
2. Bagi peneliti selanjutnya terkait dengan loyalitas nasabah, peneliti dapat menambahkan variabel baru. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah religiusitas. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan responden yang aan dijadikan sampel agar variasi jawaban semakin banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M Nur Rianto.*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.*(Bandung: CV. Alfabeta, 2010).
- Al Arif, M. Nur Rianto *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, cet ke-1, (Bandung: RemajaRosdakarya, 2014)
- Bayu Fajar Setiawan, “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Mandiri Syariah Cabang Semarang), SKRIPSI, IAIN Surakarta,2019.
- Bungin, Burhan.*Metode Penelitian Kuantitatif.*Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2005.
- Effendi, Sofian.*Metode Penelitian Survey.*Jakarta: LP3ES, 2012.
- Firyal Kansa “Pengaruh Pelayanan Staf Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh, SKRIPSI, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Herdiyanto, Agus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Komparasi antara Bank Syariah Mandiri dan Bank Mandiri Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) Sumatera Selatan*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)
- Hasibuan, Malayu S.P.*Dasar-dasar Perbankan.*Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Kasmir.*Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014)
- Klotler dan keller, *Marketing Managemen*, (Jakarta: Erlangga, 2012).
- Nasution, S. *Metode Research.*Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Rahmasari, Deviana. 2012. *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bantul)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta (*Online*). (diakses tanggal 18 Oktober 2020)

Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004) Umam, Khaerul. *Manajemen Organisasi*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013)

Undang-undang No.21 Tahun 2008 *Tentang Perbankan Syariah*

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT.Grasindo, 2004).

Yuniarti, Vina Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Zulkarnain. *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016)



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

Jalan A2, Heger Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296

Nomor : 1206/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran :
Perihal : Pembimbing Skripsi

06 Juni 2020

Kepada Yth:
1. Suci Hayati, M.S.I
2. Ani Nurul Imtihanah, S.H.I., M.S.I
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 : Dhea Ayu Pangestiawan
NPM : 1704100120
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Pelayanan Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung

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 \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 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

OUTLINE SKRIPSI

HALAMAN SAMBUT
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
NOTA DINAS
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Loyalitas Nasabah
 1. Pengertian Loyalitas Nasabah
 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah
 3. Indikator Loyalitas Nasabah
- B. *Customer Service*
 1. Pengertian *Customer Service*
 2. Tugas dan Fungsi *Customer Service*
 3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Bagi *Customer Service*
- C. Pelayanan
 1. Pengertian Pelayanan
 2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan
- D. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung
- E. Kerangka Berfikir

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
- C. Subjek dan Objek Penelitian
- D. Populasi dan Sampel Penelitian
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Instrumen Pengumpulan Data
- G. Pengujian Instrumen
- H. Teknik Analisis Data

BAB IV PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia
- B. Hasil dan Analisis Data
- C. Uji Heteroskedastisitas
- D. Analisis Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah
- E. Kesesuaian Pelayanan *Customer Service* Terhadap SOP Bank Muamalat

BAB V PENUTUP


- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Maret 2020

Peneliti



Dhea Ayu Pangesthiawan
NPM 1704100120

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,



Suci Hayati, S.Pd., M.S.I
NIP. 197701022003122003

Dosen Pembimbing II



Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

KUISIONER PENELITIAN

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin* :

- a. laki-laki
- b. perempuan

Pekerjaan* :

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa/I
- c. Pegawai Negeri
- d. Wiraswasta
- e. Lainnya :

Produk yang di gunakan dalam Bank Muamalat Kcp ZA Pagar Alam*:

- a. Simpanan
- b. Pinjaman

**) lingkari jawaban*

2. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang ada pada Bank Muamalat Indonesia Kcp ZA Pagar Alam. Berilah tanda ceklis (v) pada jawaban yang anda pilih.
Kriteria penilaian

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

A. Pertanyaan Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (x)

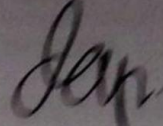
No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Customer service Bank Muamalat Indonesia Dapat Menyelesaikan transaksi dengan cepat					
2	Customer service Bank Muamalat Indonesia Dapat memberikan informasi yang jelas bagi nasabah					
3	Customer service Bank Muamalat Indonesia dapat menyelesaikan Permasalahan nasabah dengan baik					
4	Customer service Bank Muamalat Indonesia dapat memberikan solusi terkait masalah yang di hadapi oleh nasabah					
5	Customer service Bank Muamalat Indonesia dapat Melayani nasabah tanpa kesalahan					
6	Customer service Bank Muamalat Indonesia dapat Menjamin Kerahasiaan data Nasabah					
7	Customer service Bank Muamalat Indonesia memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah					
8	Customer Service Bank Muamalat Indonesia Memahami Kebutuhan Nasabah					
9	Customer service Bank Muamalat Indonesia Mengenakan Pakaian yang rapi dan sopan					
10	Customer service Bank Muamalat Indonesia ramah dalam melayani nasabah					

B. Pertanyaan Untuk Variabel Loyalitas Nasabah (y)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sebagai nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda selalu menabung di Bank ini.					
2	Anda sebagai nasabah di Bank Muamalat Indonesia Melakukan Transaksi Berulang.					
3	Anda Menggunakan produk lainnya yang ada di Bank Muamalat Indonesia					
4	Anda senang menggunakan jasa layanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia					
5	Sebagai Nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda mengajak rekan untuk ikut serta menabung di bank ini.					
6	Sebagai Nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda mengatakan hal yang baik terhadap orang lain tentang bank ini					
7	Sebagai Nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda menyampaikan informasi yang anda ketahui tentang bank ini .					
8	Sebagai Nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda berencana akan berpindah ke bank lain.					
9	Sebagai Nasabah Bank Muamalat Indonesia Anda merasa bank di luar sana memberikan banyak keuntungan di bandingkan dengan bank muamalat indonesia .					
10	Sebagai nasabah di Bank Muamalat Indonesia Anda merasa bahwa bank lain memberikan pelayanan yang baik khususnya pada customer service					

Memo, November 2020

Fonctisi



Dhea Ayu Prasetyaningrum
NIP. 1994111120

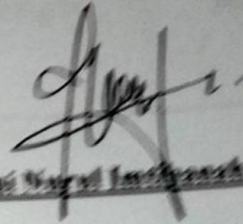
Mengetahui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II





Suci Herati, S.Pd., M.S.I
NIP. 197703092003122003



Ani Nurul Idris, M.S.I

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Dhea Ayu Pangestiawan Fakultas/Jurusan : S1 PBS
 NPM : 1704100120 Semester/TA : VII / 2020

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	8 Maret 2021		<ul style="list-style-type: none"> - Sesuaikan variabel y dengan x - variabel konstanta dan mencari keep indicator C. Cel. Ue. - Bab III - butir pertanyaan di Belimbingkan. 	
	31 Maret 2021		Ace Apl	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Ani Nurul Imtihanah, S.H.I., M.S.I


Dhea Ayu Pangestiawan
 NPM. 1704100120


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

: Dhea Ayu Pangestiawan
: 1704100120

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII/2020/2021

Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
14 Mei 2021	<p>SOP, bank di lapangan dan lihat apakah proses skripsi untuk perbaikan.</p> <p>- Selamat memperbaiki dan berusaha.</p>	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,



Ani Nurul Imtihanah, S.H.L., M.S.I

Dhea Ayu Pangestiawan
NPM 1704100120



MINISTERIAN AGAMA RI
**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 (IAIN) METRO LAMPUNG**

Kl. Hajar Dewantara Kampus 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 Mahasiswa : **Dhea Ayu Pangestiawan** Fakultas/Jurusan : **S1 PBS**
 NPM : **1704100120** Semester/TA : **VII / 2020**

No	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	<p><i>kelas</i> <i>26 Jan 21</i></p>		<p><i>Acc Bab 1-3</i> <i>ditalkan ke pembimbing I.</i></p>	<p><i>[Signature]</i></p>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

[Signature]
Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I

[Signature]
Dhea Ayu Pangestiawan
 NPM. 1704100120



Ki Hajar Dewantara

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO LAMPUNG

Kampus 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 Mahasiswa : Dhea Ayu Pangestiawan Fakultas/Jurusan : S1 PBS
NPM : 1704100120 Semester/TA : VII / 2020

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 26 Jan 21		Acc Bab 1-3 Silakan ke pembimbing I.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I

Dhea Ayu Pangestiawan
NPM. 1704100120



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
 Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Dhea Ayu Pangestiawan**
 NPM : 1704100120

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 Perbankan Syariah
 Semester/TA : VIII/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<ul style="list-style-type: none"> - Kerangka Berpikir mengapa demikian? Lihat Pertanyaan Penelitian yg anda buat. - Dalam skripsi ini masih banyak pengetikan yang berantakan, tidak mengindahkan saran pembimbing Ek ; Penulisan Huruf Kapital, pengetikan di, pengetikan yang tidak rapi. - Metapen ; Variabel bebas → Uraian/jelaskan seperti Variabel Terikat. 	
F.	Senin / 8 Maret 2021	- Ace Bab I, II & III	
B.	Senin / 5-4-2021	Ace APD	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Suci Havati, S.Ag. M.S.I
 NIP.19770309200312 2 003

Dhea Ayu Pangestiawan
 NPM. 1704100120



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telp (0725) 41507, faksimili (0725) 47296, website www.syariah.metrouniv.ac.id, email syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dhea Ayu Pangestiawan NPM : 1704100120
 Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
 Semester / TA : VI / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
6.	Jum'at / 26 Febr 2021	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Seharusnya dalam LBM ada sedikit gambaran umum / ideal yang menggambarkan bahwa salah satu faktor yg menyebabkan nasabah loyal adalah karena pelayanan yg prima dan searang CS. & gambaran juga loyalitas itu seperti apa / bagaimana. - Rumusan Masalah jika hanya satu tanpa diberi Nomor / penomoran. Begitu juga Tujuan Penelitian - Landasan Teori ; Setiap kali selesai mengutip butuh Foot Note. & beri Narasi - Perhatikan margin kanan setiap kali pengetikan. - Perhatikan untuk pengetikan yang melebihi 4 baris. Berapa kutipan ? 	SP

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Suci Havati, S.Ag. M.S.I
 NIP. 19770309 200312 2 003

Dhea Ayu Pangestiawan
 NPM. 1704100120



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.lain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1220/In.28/D.1/TL.01/04/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : DHEA AYU PANGESTIAWAN
NPM : 1704100120
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ZA PAGAR ALAM BANDAR L, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU ZA PAGAR ALAM BANDAR LAMPUNG".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 15 April 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Drs.H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dhea Ayu Pangestiawan, Lahir di Bandar Jaya pada tanggal 23 Juli 1998, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Iswanto dan ibu Yulianti, Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 04 Yukum Jaya pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Terbanggi Besar diselesaikan pada tahun 2013, dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 01 Terbanggi Besar diselesaikan pada tahun 2016, dan pada tahun 2017 peneliti terdaftar sebagai Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung melalui Jalur UM-PTKIN IAIN Metro.