

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

HAYQAL TOFANI ARDHAN
NIM : 2015710781

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

HAYQAL TOFANI ARDHAN
NIM : 2015710781

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

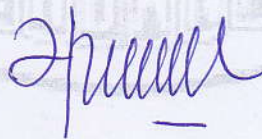
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh:

HAYQAL TOFANI ARDHAN
NIM: 2015710781

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 16 Agustus 2019



(Zubaidah Nasution, S.E., M.SEI)

NIDN: 0103038901

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA

Disusun oleh

Hayqal Tofani Ardhan

NIM : 2015710781

Dipertahankan di depan Tim Penguji

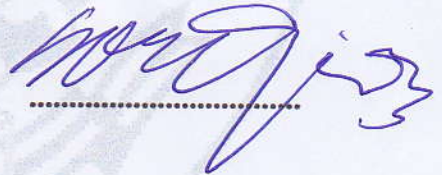
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada tanggal 22 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua

: Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si



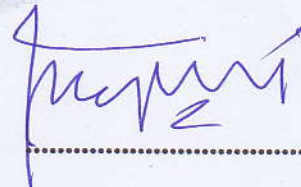
Sekretaris

: Zubaidah Nasution, S.E.,MSEI



Anggota

: Emma Julianti SE.,MM



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hayqal Tofani Ardhan
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 17 Mei 1997
N.I.M : 2015710781
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan
Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank
Syariah Mandiri di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 3 November 2019

Tanggal : 3 November 2019

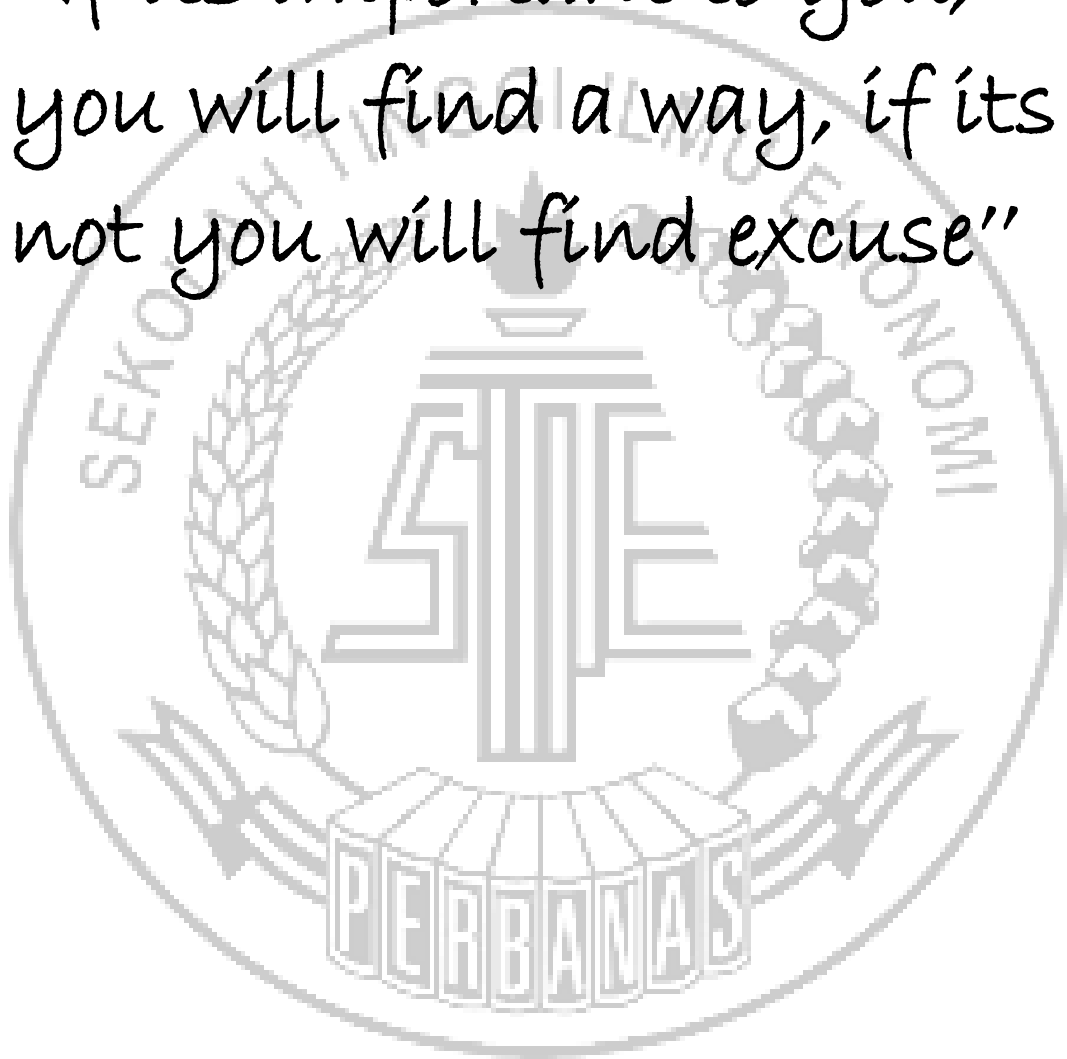
(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.S i)

(Zubaidah Nasution, S.E., MSEI)

NIDN: 0103038901

MOTTO

"If its important to you,
you will find a way, if its
not you will find excuse"



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga saya dapat diamanahi untuk menjadi seorang Sarjana. Semua kerja keras, pengorbanan, dan cobaan yang datang silih berganti, akhirnya dapat terlewati dengan terselesaikannya skripsi ini.

Oleh karena itu, saya ingin mempersembahkan rasa terima kasih saya kepada:

♥ Keluarga Tercinta

Dengan penuh rasa syukur, akhirnya saya dapat mewujudkan mimpi saya menjadi seorang Sarjana. Pertama untuk Papa dan Mama yang selalu berjuang tanpa kenal lelah. Terima kasih telah ada dan selalu mendukung serta mendoakan saya.

♥ Dosen Pembimbing dan Dosen Wali

Ibu Zubaidah Nasution, S.E.,MSEI selaku dosen pembimbing, dosen saya yang selalu sabar, membantu, membimbing sampai selesai, memberikan arahan, dukungan, memotivasi serta doa kepada saya sebagai anak bimbingnya. Dan Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan dukungan kepada saya selama berada di bangku perkuliahan. Dan untuk juga seluruh dosen mata kuliah yang juga memberikan ilmu disaat pertama masuk kuliah hingga selesai tamat S1. Dosen ialah Seperti halnya pahlawan tanpa tanda jasa

♥ **Teman Seperjuangan**

Teman - teman laki- laki satu kelas yang telah bersama-sama semasa kuliah dariawal hingga akhir dibangku perkuliahan

♥ **Ervina**

Terima kasih telah menjadi tempat terbaik saya dalam berkeluh kasih, menjadi penyemangat, menjadi orang yang selalu siap untuk direpotkan, tempat berbagi canda dan tawa, selalu memberikan keyakinan penuh kepada saya bahwa saya mampu melakukan segala hal jika saya selalu belajar, berusaha dan berdoa, serta selalu menemani saya disaat-saat tersulit saya sekalipun.

Asyifa

Adek asyifa yang selalu menemani saya dan ervina bermain bersama adek asyifa bermain bertiga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat Hidayah-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Surabaya” dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam penulisan ini skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M. Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Zubaidah Nasution, S.E., M.SEI selaku pembimbing skripsi yang telah memberi bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu.

Penulis menyadari dalam melakukan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan penulis mengharapkan adanya masukan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 16 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LULUS UJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II 10 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	32
2.4 Kerangka Pemikiran	36
2.5 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Batasan Penelitian	37
3.3 Identifikasi Variabel	37
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6 Instrumen Penelitian	41
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	43
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
3.9 Teknik Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA....	48
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	48
4.2 Analisis data	56
4.3 Pembahasan	65

BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian	74
5.3 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : TOP Brand Award Layanan Perbankan Syariah	3
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 : Tabel Interval Kelas	40
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	42
Tabel 3.3 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	44
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	52
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	53
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	54
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Bank yang sering digunakan	55
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	58
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.10 : Ketentuan Nilai Validitas	61
Tabel 4.11 : Ketentuan Nilai Reliabilitas	62
Tabel 4.12 : Loading Factor pada masing-masing indikator sampel besar	63
Tabel 4.13 : Nilai AVE'S pada Sampel Besar	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad (2011)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Sabir, Ghafoor, Akhtar, Hafeez, dan Rehman (2014)	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Peng dan Moghavvemi (2015)	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Amin, Isa, dan Fontaine (2013)	15
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Evi Okatviani Satriyanti (2012)	17
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Nandya Ayu Putri, Zainul Arifin dan Wilopo (2016)	19
Gambar 2.7 : Kerangka Pemikiran Menurut Para Ahli Siddiqi (2011)	20
Gambar 2.8 : Kerangka Pemikiran Peneliti	36
Gambar 4.1 : Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2 : Diagram Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3 : Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	52
Gambar 4.4 : Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	53
Gambar 4.5 : Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	55
Gambar 4.6 : Diagram Responden Berdasarkan Layanan Bank Yang sering digunakan	56
Gambar 4.7 : Hasil Estimasi Model	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Hasil Deskriptif Berdasarkan Identitas Responden
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 6 : Output SPSS
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Statistik-PLS



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION
ON CUSTOMER LOYALTY BANK SYARIAH MANDIRI IN SURABAYA***

Hayqal Tofani Ardhan

STIE Perbanas Surabaya

Email : haikaltofani48@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Bank Syariah Mandiri Customer loyalty in Surabaya. This research is descriptive, a large sample in this study consisted of 100 respondents from Bank Syariah Mandiri. Sampling is done through purposive sampling. Data collection is done by distributing questionnaires. This research was conducted using WarpPLS 6.0. Service quality has a non-significant effect such as Customer Loyalty. Service quality has a significant effect on Customer Satisfaction. Customer Satisfaction has a significant influence on Customer Loyalty.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI
SURABAYA**

Hayqal Tofani Ardhan

STIE Perbanas Surabaya

Email : haikaltofani48@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri di Surabaya. Penelitian ini bersifat deskriptif, sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden Bank Syariah Mandiri. Pengambilan sampel dilakukan melalui purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan WarpPLS 6.0. Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan seperti Loyalitas Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah . Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah