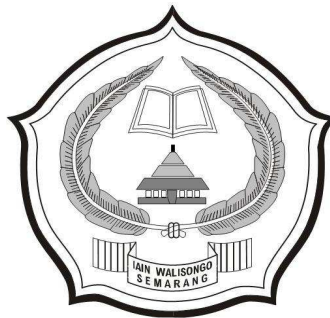


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BANYUMANIK
SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo
Semarang

Disusun Oleh

ANIS DEWI LESTARI

092411031

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2013

Dr.H.Muchlis, M.Si

Mangkang Indah RT 11/II No.407 Wonosari Ngaliyan Semarang

H. Suwanto, S.Ag , M.M

Ds.Troso Rt.06/1 Pecangaan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks
Hal : Naskah Skripsi
An.Sdri.Anis Dewi Lestari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

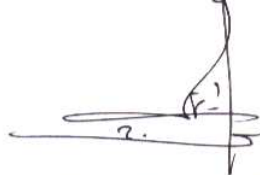
Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudari :

Nama : Anis Dewi Lestari
Nomor Induk : 092411031
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Pembimbing I



Dr.H.Muchlis, M.Si

NIP. 19610117 198803 1 003

Pembimbing II



H. Suwanto, S.Ag , M.M

NIP. 19700302 200501 1 003



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Prof. DR. Hamka (Kampus III) Telp/Fax. (024) 7601291 Ngaliyan Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Anis Dewi Lestari
NIM : 092411031
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

20 Juni 2013

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2013/2014.

Semarang, 20 Juni 2013

Ketua Sidang,

Achmad Arief Budiman, M.Ag
NIP. 19691031 199503 1 002

Mengetahui,



Sekretaris Sidang,

Dr. H. Muchlis, M.Si
NIP. 19610117 198803 1 003

Penguji I,

Dr. H. Musahadi, M.Ag
NIP. 19690709 199403 1 003

Penguji II,

Rahman El Junusi, SE., M.M
NIP. 19691118 20003 1 001

Pembimbing I,

Dr. H. Muchlis, M.Si
NIP. 19610117 198803 1 003

Pembimbing II,

H. Suwanto, S.Ag, M.M
NIP. 19700302 200501 1 003

MOTTO

MOTTO

”Aku percaya dan yakin bahwa Allah SWT sangat sayang dan cinta pada kita karena Dialah dzat yang maha pengasih dan penyayang, tiada yang sanggup menandingi kasih sayang-Nya, maka tidaklah patut kita berprasangka buruk terhadap-Nya. Sesungguhnya Dia maha mengetahui segalanya.”

PERSEMBAHAN

PERSEMBAHAN:

1. Kedua orang tuaku (Bapak dan Ibu tercinta)
2. Adik-adikku tersayang
3. Saudara-saudaraku
4. Sahabat dan teman-teman seperjuanganku
5. Sahabat terdekatku

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisikan satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 28 Maret 2013
Deklarator,

Anis Dewi Lestari

ABSTRAK

Banyaknya perbankan syariah di Semarang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang harus menciptakan suatu keunggulan dibanding dengan para pesaing. Banyaknya pilihan jasa perbankan syariah dengan pelayanan yang berbeda dan banyaknya tawaran menyebabkan loyalitas nasabah pada umumnya cenderung menurun, sehingga diperlukan strategi untuk menciptakan nasabah yang loyal. Hal ini menjadi fenomena yang menarik untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan pada akhirnya berdampak pada kelayakan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan perbankan khususnya Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang diharapkan dapat merumuskan strategi pemasaran guna mempertahankan nasabah dalam menabung.

Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 92 nasabah. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah diperoleh t hitung $22,594 > t$ tabel $1,986$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000$ dibawah $0,05$. Koefisien determinasi dari model regresi diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar $0,848$. Hal ini berarti $84,8\%$ variabel loyalitas nasabah dapat mempengaruhi variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya $15,2\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: loyalitas nasabah, kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Al-khamdulillahi Rabbil 'alamin. sembah sujud kehadirat ALLAH SWT, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin, dan senantiasa membasahi hati dan jiwa yang kering ini dengan semangat, kesabaran dan keikhlasan sehingga skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BANYUMANIK SEMARANG" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sholawat dan Salam senantiasa tercurah kepada *khudwah khasanah* kita Rosululloh Muhammad Shalallahu'Alaihi Wassalam, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya yang setia. Dan semoga kita termasuk di antara mereka, *ummat* yang *istiqomah* memperjuangkan *risalahnya* hingga *yaumul akhir* nanti.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang
3. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang

4. Bapak Dr. H. Muchlis, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak H.Suwanto, S.Ag, MM selaku pembimbing 2 yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini penuh dengan kesabaran dan rasa perhatian yang besar.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.A selaku dosen wali yang telah memberikan masukan dan motivasi terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan dukungan, bantuan dan ilmu yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
7. Ayah dan Ibu tercinta atas restu dan kasih sayang yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan *study* dari awal hingga akhir di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
8. Bapak Achmad Faizal selaku pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang atas ijin penelitian yang telah diberikan
9. Seluruh staf Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang Bapak Setyo Nugroho Cahyoadi, mas juned, mbak bella, mas iswadi, mas adam yang telah memberikan bantuan
10. Adik-adiku tersayang Aditya Afrianto dan Adafa Arif Hidayah yang telah memberikan warna dan keceriaan dalam keluarga.

11. Saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis selama ini.
12. Mas Agung Budi Prasetyo yang telah memberikan dukungan semangat dan bantuan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi
13. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam tahun 2009 (EIA Community) yaitu Anis Fatma, Sasa, Ina, Anis Maghfiroh, Pakdhe, Aklis, Anisaul, Afitia, Ali Sobirin, Ana kurnia, Ana nik, Mbak Ainur, Kharis, Pratama dan yang lainnya. Terima kasih teman-teman, kelak jangan pernah ada kata lupa tentang persahabatan indah yang kita miliki.
14. Teman-Teman KKN yaitu puji, arina, iis, jannah, septi, amel, ana, tomy, walid, daud, ony, amir. Terima kasih teman-teman yang telah memberikan pengalaman dan kerja samanya.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, yang telah membantu dan memberikan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan penelitian ini dapat bermanfaat untuk semuanya. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan menuntun kita. Amien.

Semarang, 28 Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	15
2.1.2 Produk Bank Syariah.....	16
2.1.3 Pemasaran dalam Perspektif Syariah	22
2.1.4 Karakteristik Jasa	25
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	26
2.1.6 Ciri-Ciri Pelayanan.....	31

2.1.7 Pelayanan dalam Islam	33
2.1.8 Pengertian Loyalitas	35
2.1.9 Konsep Loyalitas Pelanggan atau Nasabah	36
2.1.10 Tahap Loyalitas	38
2.1.11 Tingkat Kesetiaan.....	40
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sampel	46
3.3 Metode Pengumpulan Data	47
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.4.1 Variabel Penelitian.....	49
3.4.2 Definisi Operasional.....	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1 Uji Validitas	52
3.5.2 Uji Reliabilitas	53
3.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	54
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	54
3.5.4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.5.4.2 Uji Normalitas	55
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	55
3.5.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	56
3.5.6 Koefisien Determinasi	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Gambaran Umum BSM KCP Banyumanik Semarang.....	58
4.2. Gambaran Umum Responden	62
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	62
4.2.2. Usia Responden.....	63

4.2.3. Tingkat Pendidikan.....	64
4.2.4. Jenis Pekerjaan Responden	65
4.3. Analisis Data	66
4.3.1. Data Deskriptif	66
4.3.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
4.3.1.2. Variabel Loyalitas Nasabah.....	69
4.3.2. Uji Validitas	70
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	71
4.3.4. Uji Asumsi Klasik	72
4.3.4.1. Uji Heteroskedastisitas	72
4.3.4.2. Uji Normalitas.....	73
4.3.5. Analisis Regresi Sederhana.....	75
4.3.6. Pengujian Hipotesis	76
4.3.6.1. Uji t.....	76
4.3.7. koefisien determinasi (R^2).....	78
4.4. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah dan Jumlah Transaksi Menabung Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang Periode Bulan September-Desember Tahun 2012.....	9
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	50
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2	Usia Responden.....	63
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	65
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang	68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Nasabah.....	69
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Uji Validitas	68
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.9	Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.10	Hasil Regresi	75
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	43
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BSM KCP Banyumanik Semarang	61
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas	72
Gambar 4.3. Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.4. Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner
- Lampiran B Hasil Jawaban Responden
- Lampiran C Hasil Output SPSS