BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seperempat abad yang lalu, bank syariah sama sekali belum dikenal. Sekarang sudah lebih dari 55 negara yang pasarnya sedang bangkit dan berkembang ikut menerapkan sistem perbankan dan keuangan Islam. Beberapa institusi keuangan Islam bahkan beroperasi ditiga belas lokasi lainnya, diantaranya Australia, Bahama, Kanada, Cayman Island, Switzerland, Inggris, Amerika Serikat dan Virgin Island. Di pakistan, Iran, dan Sudan. Semua bank tersebut beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan Islam. Sementara di tempat-tempat lainnya yang menerapkan sistem campuran, bank Islam berada dalam posisi minoritas dan beroperasi berdampingan dengan bank-bank konvensional. Meskipun telah tersebar luas, perbankan Islam masih kurang begitu dipahami di berbagai belahan dunia Islam dan malah nyaris menjadi teka-teki di sejumlah negara Barat.[2]

Bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak dibidang keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat berdasarkan prinsip yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadits, yaitu tidak

[2]Latifa M. Algaound dan Mervyn K. Lewis, *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik,Prospek*, (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2005), hal. 9

mengandung unsur MAGHRIB *(Maisir, Gharar, Haram, Riba* dan *Bathil).*[3]Berikut firman Allah SWT tentang larangan riba:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ

وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ٠٣١

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan ribadengan berlipat ganda] dan bertakwalah kamu kepada Allah supayakamu mendapat keberuntungan." (QS. Al-'Imran: 130).[4]

Berdasarkan Surat Ali Imran ayat 130 diatas yang dimaksudialah riba nasi'ah. Menurut sebagian besar ulama bahwa riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda (Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah sampai zaman sekarang ini dimana ada banyak bank-bank konvensional di Indonesia yang menggunakan sistem bunga.

---

[3]Putri Kamilatur Rohmi, "Implementasi Akad Musyarakah Mutanaqishah pada Pembiayaan Kepemilikan Rumah di Bank Muamalat Lumajang", *Jurnal Iqtishoduna Vol. 5 No. 1* April 2015, hal. 61

[4]Mushaf At-Thayyib, *Al-Qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata,* (Ciputat: Cipta Bagus Segara, 2011), hal. 66

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pasang surut seiring dengan perkembangan industri perbankan konvensional. Hingga saat ini perbankan syariah masih terus berjuang mempertahankan eksistensinya dalam industri keuangan, dengan proses perkembangannya yang cukup menakjubkan meskipun bila dibandingkan dengan perbankan konvensional masih cukup tertinggal. Seiring perkembangannya, dunia perbankan syariah juga mengalami berbagai macam masalah diantaranya permasalahan likuiditas, sumber daya manusia, pangsa pasar, dan lain-lain. Faktor-faktor inilah yang membuat pergerakan industri perbankan syariah di Indonesia kian melambat. Salah satu aspek penting dalam manajemen suatu industri/perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Jika dalam suatu manajemen memiliki problema terkait SDM nya, minimal akan mempengaruhi kinerja perkembangan perusahaan tersebut. Dalam dunia perbankan khususnya, peran SDM sangat penting, sehingga dibutuhkan SDM yang kompeten dan professional baik persoalan teoritis maupun praktisinya.

Perbankan syariah mulai diakui eksistensinya pada saat dikeluarkannya UU No.7 Tahun 1992 tentang bank yang menerapkan konsep bagi hasil, meskipun tidak disebutkan secara jelas terkait prinsip syariahnya. Semenjak itu Bank Muamalat yang merupakan bank Islam pertama mulai beroperasi di Indonesia. Eksistensi perbankan syariah semakin kuat ketika disahkannya UU No.10 Tahun 1998 sebagai amandemen dari UU No.7 Tahun 1992 tentang bank yang menerapkan

konsep bagi hasil. Dalam undang-undang yang diperbaharui tersebut disebutkan secara jelas bahwa Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah. Kemudian pada tahun 2008, disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono tentang Perbankan Islam, dimana regulasi ini yang digunakan sampai saat ini.[5]

Tabel 1. 1

Jumlah Perkembangan Bank Syariah di Indonesia Tahun 2018

Industri Perbankan	**Jumlah Institusi**	**Jumlah Kantor**	**Aset** (dalam triliun Rupiah)	**PYD** (dalam triliun rupiah)	**DPK** (dalam triliun rupiah)
Bank Umum Syariah	13	1.827	249,30	189,68	241,07
Unit Usaha Syariah	21	349	138,88	105,34	100,14
Bank Pembiayaan Rakyat	168	459	11,24	8,52	7,17
TOTAL	**202**	**2.635**	**444,43**	**303,54**	**348,38**

Sumber: https://ojk.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, perbankan syariah pada bulan Juni Tahun 2018 menunjukkan pertumbuhan yang positif dan intermediasi yang membaik dengan peningkatan aset, pembiayaan yang disalurkan (PYD), dan dana pihak ketiga (DPK) yang lebih tinggi dibandingkan

[5]Ali Rama, "Analisis Deskriptif Perkembangan Perbankan Syariah Di Asia Tenggara", *The journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 2, 2015*, hal. 107-109

periode yang sama tahun sebelumnya.[6] Tercatat dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Syariah bahwa perbankan syariah mempunyai jumlah kantor sebanyak 1.827 Bank Umum Syariah (BUS), 349 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 459 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada tahun 2018.

Tabel 1.2

Rincian Jumlah Tabungan Bank Muamalat Indonesia

Kantor Cabang Kediri Tahun 2015-2017

Produk Tabungan	**Tahun**		
	2015	**2016**	**2017**
Giro Wadi'ah	925.039.940.250	931.459.540.000	815.317.287.250
Tabungan Wadi'ah	488.930.173.000	559.654.331.500	681.999.647.500
Deposito Wakalah	1.412.970.113.250	1.377.863.867.000	1.587.216.934.500
Tabungan Mudharabah	2.702.294.721.250	2.425.201.792.250	2.550.169.256.000
Deposito Mudharabah	6.937.757.793.750	6.520.193.457.500	7.546.257.496.500
Sukuk Mudharabah	375.000.000.000	375.000.000.000	477.837.500.000
Total	**12.858.929.741.500**	**12.189.372.988.250**	**13.658.898.122.000**

Sumber: Laporan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri 2015-2017

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah tabungan terbanyak adalah produk deposito mudharabah. Total tabungan pada laporan keuangan Bank Muamalat Indonesia juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah untuk menabungkan uangnya

[6]https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Indonesia-Juni-2018.aspx di akses pada tanggal 5 juli 2019

di Bank Muamalat setiap tahun mengalami peningkatan. Ketika jumlah tabungan nasabah di Bank Muamalat semakin meningkat, hal ini menandakan bahwa semakin banyak nasabah yang mempercayakan pada Bank Muamalat untuk mengelola uangya.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mencatat kenaikan laba bersih *(profit after tax)* sebesar 246,26% secara *year on year (yoy).*Dalam laporan keuangan kuartal II Tahun 2018 laba bersih perseroan per Juni 2018 tercatat senilai Rp103,74 miliar dari sebelumnya senilai Rp29,96 miliar pada Juni 2017. Capaian ini merupakan rekor perolehan laba bersih tertinggi yang diraih Bank Muamalat dalam jangka waktu 3 tahun terakhir. Sementara itu, laba operasional perseroan naik sebesar 152,02% (yoy) dari posisi Rp61,83 miliar pada Juni 2017 menjadi Rp.155,83 miliar pada Juni 2018. Peningkatan ini ditopang salah satunya oleh pendapatan penyaluran dana *murabahah* senilai Rp838,57 miliar atau tumbuh 33,42%. Pendapatan berbasis komisi atau *fee based income* (FBI) terutama dari penjualan surat berharga juga berkontribusi signifikan pada kenaikan laba operasional bank.Pertumbuhan positif tersebut membuat rasio laba terhadap aset atau *Return On Assets (ROA)* perseroan meningkat dari 0,15% pada Juni 2017 menjadi 0,49% pada Juni 2018 atau naik sebesar 0,34%.[7]

Bank-bank syariah di Indonesia menawarkan produk-produk yang hampir sama, maka loyalitas nasabah menjadi sangat penting, sebagaima

[7]https://www.bankmuamalat.co.id/berita/kinerja-kuartal-ii-2018-bank-muamalat-positif-laba-bank-meningkat-tiga-kali-lipat di akses pada tanggal 5 juni 2019

diketahui tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antar peruahaan dengan pelanggan menjadi harmonis. Loyalitas nasabah sangat penting bagi industri perbankan karena semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap perbankan, maka hal tersebut dapat menjaga kelangsungan usahanya. Mempertahankan nasabah yang setia harus mendapatkan prioritas yang lebih besar dibandingkan berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan merupakan salah satu aset terbesar yang mungkin didapat oleh perusahaan. Loyalitas sendiri bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.[8]

Menurut Rokeach sebagaimana dikutip oleh Sahlan, religiusitas merupakan suatu sikap atau kesadaran yang muncul yang didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu agama.[9] Tingkat religiusitas juga perlu diketahui karena secara umum sudah diketahui bahwa agama mempunyai pengaruh yang sangat kuat bagi seseorang. Orang yang mempunyai tingkat religiusitas yang tinggi dia akan lebih bisa membuka pola fikirnya bahwa keberadaan lembaga keuangan syariah ini adalah sangat bagus dalam rangka mengindari riba dalam semua transaksi keuangan dalam hidupnya. Pengaruh tersebut akan terlihat pada identitas

---

[8] Muhammad Afif Naia Muna, "Produk Bank Syariah Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah KSPS Pati", *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 4 No. 1 Juni 2016, hal. 81

[9] Sahlan Asmaun, *Religiusitas Perguruan Tinggi: Potret Tradisi Keagamaan di Perguruan Tinggi Islam*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hal. 39

atau karakter diri dan nilai seseorang yang akhirnya akan berpengaruh terhadap cara orang memilih lembaga dalam keloyalitasan nasabah untuk melakukan pembiayaan.

Menurut Mowen dan Minor yang dikemukakan oleh Peter, mendefinisikan bahwa kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan, atau segala sesuatu yang padanya seseorang memiliki kepercayaan dan sikap.[10] Dan hasil terkini yang dikemukakan oleh Robins Sebagaimana dikutip oleh Siswanto Menunjukkan bahwa dimensi kunci kepercayaan meliputi: integritas, kompetensi, konsistensi, loyaliatas dan keterbukaan.[11]Adapun temuan yang menyatakan bahwa makna dari sebuah kepercayaan adalah sebuah belief, sebuah perasaan, atau suatu harapan terhadap pihak lainnya yang merupakan keahlian, keandalan, dan perhatian pihak lainnya. Kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Kepercayaan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan kepuasan para nasabah dan keloyalannya terhadap penyedia jasa, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap penyedia jasa maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah yang mereka miliki dan sebaliknya. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting

---

[10] Peter Jp, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2000), hal. 77

[11]Siswanto dan Agus Sucipto, *Teori dan perilaku Organisasi*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hal. 89

yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan adanya kepercayaan yang tinggi nasabah terhadap bank, maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan selalu puas dan memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut.[12]

Menurut Philip Khottler sebagaimana dikutip oleh Arief, kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya yang dinyatakan atau yang tersirat.[13] Dari pengertian ini dapat diketahui bahwa suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi *ekspektasi* konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen dan konsumen tersebut akan merasa loyal. Kualitas pelayanan merupakan salah satu yang tidak dapat dipisahkan dari loyalitas nasabah. Setiap usaha jasa memiliki berbagai bentuk pelayanan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa bersaing dengan lembaga yang lain, baik lembaga yang sudah berdiri sejak lama maupun lembaga yang baru.

Menurut Mowen sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono kepuasan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan nasabah merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi

---

[12]Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 147

[13]Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas pelayanan*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), hal. 79

spesifik.[14] Kepuasan nasaabah adalah rasa puas atau senang terhadap kinerja jasa setelah mengkonsumsi atau memakainya. Kepuasan diukur dengan indikator: perasaan puas atas kecepatan layanan, perasaan puas atas ketepatan atau keterandalan layanan, perasaan puas atas manfaat, perasaan puas atas jaminan keamanan tabungan dan perasaan puas atas personil dalam memperhatikan nasabah sehingga akan menimbulkan pengaruh untuk melakukan pembelian ulang atau menceritakan kebaikan atau merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain untuk membeli.

Dalam kaitanya dengan uraian diatas, maka penulis memilih obyek penelitian di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri karena lokasinya yang cukup strategis, mudah dijangkau, dekat dengan aktivitas masyarakat selain itu pemilihan di kota Tulungagung ini termasuk salah satu kota dengan mayoritas penduduknya beragama muslim dan merupakan pasar bank syariah yang potensial. Ini dibuktikan dengan tumbuhnya berbagai bank syariah dan lembaga keuangan syariah di Tulungagung. Dalam pemaparan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk meneliti Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dengan **judul "Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri".**

---

[14]Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hal. 434

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang perlu di identifikasi dalam penelitian ini adalah terkait dengan Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Bank Muamalat IndonesiaKantor Cabang Kediri. Hasil penelitian ini dilandasi pada teori-teori yang berkaitan serta penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dan relevan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabahmenabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
4. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?
5. Apakah religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
5. Untuk menguji pengaruh religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang banyak bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan tentang ilmu manajemen pemasaran bank syariah.

2. Secara Praktis

a) Bagi Bank Muamalat Indonesia

Sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk mempertahankan kepuasan para nasabah yang loyal.

b) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi/ literatur di perpustakan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai salah satu bahan rujukan untuk penelitian ilmiah yang akan datang pada bidang yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan suatu batasan untuk mempermudah pembahasan dan adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dari penulis. Ruang lingkup dan batasan penelitian menjelaskan variabel-variabel, subjek dan lokasi penelitian.

1. Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel yang meliputi variabel bebas (X1,X2,X3 dan X4) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X1) dalam penelitian ini adalah religiusitas, (X2) adalah kepercayaan, (X3) adalah kualitas pelayanan, dan (X4) adalah kepuasan sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah loyalitas.

2. Subjek penelitian

   Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

3. Lokasi penelitian

   Lokasi penelitian ini di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kediri.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

   Dalam penelitian ini, ada 5 (lima) variabel penelitian:

   a. Variabel bebas (X), yaitu yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain. Adapun variabel bebas yang terkait dengan penelitian ini adalah:

      1) Religiusitas

         Religiusitas adalah sebuah ekspresi spritual seseorang yang berkaitan dengan sistem keyakinan, nilai, hukum yang berlaku, ritual dan Religius merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu didalam hati, getaran hati nurani dan sikap persenonal.[15]

      2) Kepercayaan

         Kepercayaan adalah pemikiran yang ada pada seseorang yang mampu memberikan gambaran tentang sesuatu.[16]

---

[15]Mangun Wijaya Y. B, *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*, (Jakarta: Gramedia, 1986), hal. 112

[16]Kottler, P., dan Armstrong, G., *Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi 12 jilid 1* (Jakarta: erlangga, 2005), hal. 218

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.[17]

4) Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya.[18]

b. Variabel terikat (Y), yaitu variabel yang nilainya tergantung pada variabel lain. Adapun yang menjadi variabel terikat adalah:

1) Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlanggan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsinten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku kesetiaan, ketaatan, dan kepatuhan.[19]

---

[17]Rambut Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

[18]Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2004), hal. 24

[19]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 129

2. Definisi Operasional

a. Religiusitas merupakan suatu sikap atau kesadaran yang muncul didasarkan atas keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap agama.

b. Kepercayaan merupakan suatu sikap kesediaan seorang pelanggan atau nasabah untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu.

c. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya yang dinyatakan atau tersirat.

d. Kepuasan nasabah merupakan suatu kinerja yang diharapkan konsumen dan harapan konsumen, jika kinerja berada dibawah harapan, pelangga tidak puas tetapi jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas.

e. Loyalitas nasabah merupakan bentuk apresiasi dari seorang nasabah terhadap suatu produk bank dengan terus berhubungan dalam jangka waktu yang sama.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah:

Bagian awal skripsi: halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan,

halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) manfaat penelitian, (f) ruang lingkup dan batasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang: (a) kerangka teori, (b) penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual, (d) hipotesis penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) tehnik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) tehnik analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data yang menjawab hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran.

Bagian Akhir :Berisikan tentang (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian skripsi, (d) biodata penulis.