

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam, merupakan pasar potensial bagi pengembangan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang mana kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, mengakibatkan permintaan akan kebutuhan pendanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga meningkat, baik pendanaan untuk kebutuhan produktif maupun untuk kebutuhan konsumtif. Di sini dunia perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peran penting dalam kehidupan suatu negara, khususnya pada sektor ekonomi dan keuangan. Bank syariah, saat ini menjadi tujuan pilihan dan unggulan dilapisan masyarakat menengah bawah maupun atas. Dengan ditandainya mengembangnya aset perbankan syariah dari tahun ke tahun terus meningkat.

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah sudah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1992, yang di mulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia. “Bank Syariah diatur secara formal sejak diamandemennya UU No.7 tahun 1992 dengan UU No.10 tahun 1998 dan UU No.23 tahun 1999”. Secara kelembagaan

bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada 1 November 1991.<sup>1</sup>

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk terbaru Bank Muamalat Indonesia, bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang melalui strategi pemasaran yang terarah dengan mewujudkan visi dan misinya. Salah satunya Bank Muamalat Indonesia sudah menyabet penghargaan dari Majalah *Economic Review* dan *Perbanas Institute*, yaitu peringkat 1 kategori buku 2 dengan aset Rp 25 triliun dari Anugerah Perbankan Indonesia VI-2017 (APBI).<sup>2</sup>

Saat ini, perkembangan perbankan di Kediri sangatlah pesat, bisa dilihat dari banyaknya bank-bank yang muncul di Kediri, mulai dari bank konvensional maupun bank syariah. Secara umum fungsi dari bank konvensional dan bank syariah memiliki peran yang sama, yaitu sebagai perantara, bentuk dari perantara tersebut adalah penyaluran dana dan penghimpun dana. Dana disalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada para pihak yang membutuhkan dana, penghimpunan dana di dapat dari para pihak yang menabung dan menginvestasikan dananya kepada bank.

Salah satu Bank syari'ah yang ada di Kediri adalah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, Bank Muamalat selalu berusaha untuk melayani

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hal.31

<sup>2</sup><http://ekonomi.kompas.com/read/2017/08/24/130409926/bank-muamalat-raih-penghargaanbank-syariah-terbaik> diakses pada tanggal 3 februari 2020 pukul 16.00

kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui lokasi yang dipilih untuk beroperasi, kualitas pelayanan yang digunakan, dan kualitas produk yang dimilikinya. Secara umum calon nasabah tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sebelum memutuskannya.

Perilaku nasabah saat ini semakin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan *nisbah* yang rendah dalam pinjaman atau *nisbah* yang tinggi untuk tabungan, giro dan deposito, biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang mengedepankan layanan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun. Bank harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan kualitas pelayanan yang prima terhadap nasabahnya, karena apabila bank tidak memperhatikan kualitas pelayanannya, sangat mungkin jika nasabahnya akan pindah dan memilih ke bank lain yang memiliki kualitas produk yang lebih baik. Selain memperhatikan kualitas produk dan pelayanannya, bank juga harus memikirkan tempat yang strategis agar masyarakat tertarik menjadi nasabah.

Bank Muamalat yang kini dapat di temui di setiap kota, memudahkan nasabah dalam mengaksesnya. Khususnya di kota Kediri, Salah satu bank syariah yang ada di Kediri adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui

pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya. Seiring kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya yang akan memperoleh simpati. Nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Perilaku konsumen atau nasabah memang sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan pembelian atau memilih produk tersebut. Berikut adalah tabel peningkatan jumlah nasabah yang di miliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri Tahun 2016-2018 :

**Tabel 1.1**

**Pertumbuhan Jumlah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri Tahun 2016-2018**

NO.	Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikkan atau Penurunan	Persentase %
1.	2016	2.650	-	0%
2.	2017	2.990	340	13%
3.	2018	3.233	243	8%
Jumlah		8.873	583	21%

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2016 jumlah nasabah yang di dapat PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah 2.650 nasabah. Pada tahun 2017 jumlah nasabah yang didapat 2.990 nasabah, dengan tingkat kenaikan 340 nasabah meningkat 13% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 meningkat lagi dengan nasabah 3.233 nasabah, dengan tingkat kenaikan 243 nasabah meningkat 8%. Dari

hasil data peningkatan jumlah nasabah tersebut dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan dari tahun ketahun, itu membuktikan adanya kepuasan dan loyalitas di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu meningkat.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai salah satu dari beberapa lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan salah satu bank yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, salah satu yang perlu di waspadai dalam menumbuhkan keprofesionalan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yaitu dengan meningkatkan terus loyalitas nasabah yang telah terjalin. Karena akan berdampak positif bagi perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri itu sendiri. Salah satu strategi yang harus di lakukan untuk meningkatkan loyalitas adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dengan cara *survey* nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabahnya. Nasabah dalam hal ini adalah mereka para konsumen yang menabungkan uang mereka, maupun yang melakukan transaksi kredit dengan suatu bank atau lembaga keuangan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa termasuk di dalamnya

dunia jasa keuangan syariah.<sup>3</sup> Sehingga pihak manajemen lebih banyak memfokuskan pada sisi ini. Penelitian-penelitian yang dilakukan oleh manajemen maupun pihak luar pun banyak yang ditujukan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan juga merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Karena kualitas pelayanan mempunyai peranan penting untuk menentukan puas dan tidaknya seorang atau kelompok konsumen, dan dari waktu ke waktu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa harus semakin baik demi menjaga loyalitas nasabah. Hal tersebut akan menunjukkan tingkat kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syaria'ah (terutama di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) dalam transaksi keuangan mereka semakin meningkat seiring dengan usaha dari pihak manajemen sendiri yang kian dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat.

Jika harapan nasabah tercapai maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus bagi PT.

---

<sup>3</sup> J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. cet. III, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 237

Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, karena menciptakan kepuasan nasabah terhadap suatu bank tidak mudah.

Strategi loyalitas pelanggan merupakan inti dari serangkaian program taktis, oleh sebab itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri harus melakukan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing yang membedakannya dengan perbankan lain dan mencapai tujuannya yaitu menjadi pemimpin pasar dalam jasa perbankan. Keunggulan bersaing adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan nilai lebih yang di nilai penting oleh pelanggan dan membedakannya dari pesaing.

Untuk itu, kegiatan melakukan komunikasi dan sosialisasi yang baik dengan strategi pemasaran yang profesional itu harus dilakukan bank syariah sebagai pelaku bisnis dengan sistem syariah. Pentingnya faktor meningkatnya usaha dalam pelayanan kepuasan nasabah akan menjadi loyalnya nasabah dalam berhubungan dengan bank syariah. Hubungan kontrak kerjasama dengan nasabah yang dibangun bank syariah mendorong adanya peningkatan pelayanan yang kualitas profesional dari bank akan timbulnya kenyamanan dan mudahnya untuk nasabah bertransaksi.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu melakukan ekspansi secara matang, global, penuh dan secara mendalam di bidang pelayanan perbankan syariah, karena cara nasabah bertransaksi sudah menjadi bergeser ke lebih cepat, mudah (online) seiring berjalanya ke jaman modern ini. Hal itu mendorong bank syariah melakukan perbaikan terus dengan penuh total didasarkan pada keluhan dan

kebutuhan nasabah. Jadi timbulnya ekspansi pelayanan itu menghasilkan kinerja profesional yang baik.<sup>4</sup> Minat merupakan tertariknya pada sesuatu dengan tanpa adanya pemaksaan dalam arti tulus (bebas). Ketertarikan tersebut kemudian mengarah pada tercapainya tujuan untuk berhubungan dengan bank.<sup>5</sup>

Menawarkan kualitas jasa dan pelayanan profesional yang terlihat dalam kinerja dari pelayanan tersebut adalah cara tepat upaya membangun berhasilnya dan kelancaran bisnis dalam ranah dunia bank. Rancangan dan cara mengukur kualitas jasa atau pelayanan sudah berkembang sangat cepat. (Parasuraman Zeeithaml) adalah orang yang mengembangkan alat ukur (Service Quality) adalah salah satu alat ukur penyokong di pakai pada mengembangkan pengukuran kualitas jasa dan pelayanan dalam dunia perbankan.

Selain itu kepuasan nasabah sangat berpengaruh untuk menjaga tingkat loyalitas nasabah hal itu tidak boleh mengabaikan karena kepuasan nasabah untuk menjaga nama perbankan. Bank syariah tidak hanya mengandalkan kepuasan yang dirasakan para nasabah, harus lebih dari itu bahwa kepercayaan dan komitmen merupakan dasar dalam membangun loyalitas nasabah.<sup>6</sup>

Pada penelitian Siddiqi (2011) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan

---

<sup>4</sup> Wiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga*, Vol. 7 No. 2, 2016, hal. 117.

<sup>5</sup> Endang Mintarja, Ahsin Abdul Wahab, *Hubungan Pengajaran Mata Kuliah Ekonomi Islam terhadap Minat Mahasiswa Menabung di Bank Syariah*. Vol. 3, No. 2, 2017, hal 192

<sup>6</sup> Anita Rahmawaty, *Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus*, Vol. 5, No. 1, 2011, hal. 56–57.

loyalitas nasabah dapat menjadi dasar pihak manajemen perusahaan untuk lebih memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini didukung juga oleh penelitian Sabir *et al*, (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara atribut kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan membawa pelanggan pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan menyebabkan loyalitas nasabah. Dalam kompetisi bank dunia, pelayanan *superior* akan membawa mereka pada keuntungan.

**Gambar 1.1**



Sumber : Instagram Bank Muamalat

Bank Muamalat Raih Peringkat Juara dalam Survey Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) 2019. Mengawali awal tahun 2019, Bank Muamalat menorehkan prestasi dengan menempati posisi juara dari hasil

survei “Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) 2019” yang diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) bekerja sama dengan Infobank.

Survei SLE 2019 ini merupakan pengukuran kepuasan pelanggan yang tidak hanya fokus pada aspek kepuasan, tapi juga secara utuh pada satisfaction, loyalty, dan engagement secara keseluruhan dengan tujuan untuk mengukur tingkat keterikatan (engagement) nasabah terhadap bank serta faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut, dimana untuk kategori Bank Umum Syariah terdapat 4 Bank yang diikutsertakan dalam survei yakni : Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah.

Adapun aspek penilaian dalam survey SLE 2019 ini meliputi empat aspek utama yaitu satisfaction, loyalty, engagement, dan experience. Pada aspek satisfaction yang merupakan tingkat kepuasan nasabah unsur-unsurnya antara lain customer service, teller, security, fisik dan ATM. Selanjutnya pada aspek loyalitas unsur-unsur layanannya anatara lain retain, repurchase, dan recommendation. Selanjutnya pada aspek engagement unsur-unsurnya adalah kepercayaan diri, dilayani dengan adil, kebanggan, dan passion terhadap bank. Dan aspek yang terakhir yaitu aspek customer experience terdapat unsur-unsur efektivitas, kecepatan, kemudahan dan menyenangkan.

Dalam penentuan selanjutnya survei juga dilakukan dengan metode kuantitatif melalui wawancara, pengambilan sampel menggunakan metode multistage random sampling dengan pemilihan responden secara bertahap

(probability sampling). Kemudian profil responden dalam survey ini terdiri dari Pria dan wanita berusia 21 s.d 50 tahun, berasal dari sosial ekonomi menengah atas (ABC+), pengeluaran rumah tangga Rp 2 juta/bulan, telah menjadi nasabah bank selama min. 2 tahun, responden yang memiliki kerabat dekat yang bekerja di Bank tidak dimasukkan ke dalam survey.<sup>7</sup>

Sangat diperlukan penerapan pelayanan yang baik dalam memasarkan produknya, agar para nasabah mendapatkan kepuasan atas pelayanan sehingga nasabah akan menjadi loyal dan tentunya menjadi keuntungan tersendiri bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri itu sendiri. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah dapat mempengaruhi loyalitas pada nasabah. Jadi penelitian ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT KEPUASAN DAN MINAT NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG KEDIRI”**.

---

<sup>7</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/berita/bank-muamalat-raih-peringkat-jawara-dalam-survey-satisfaction-loyalty-and-engagement-sle-2019>, diakses pada tanggal 18 februari 2020 pukul 20.00

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan minat nasabah ini mengambil tempat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, penentuan tema dan lokasi tersebut didasarkan pada:

**Kualitas Pelayanan:** dalam penelitian ini akan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, itulah yang diharapkan nasabah akan tetap menggunakan jasa perbankan syariah. Perlu diketahui bahwa setiap unit usaha akan mengalami ancaman yang sama yaitu kehilangan nasabah kapan saja, jika kualitas pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah

**Tingkat kepuasan:** dalam hal ini peneliti akan melihat seberapa tingkat kepuasan nasabah yang puas akan meningkatkan tingkat berhubungan dengan bank syariah. Dan bagaimanakah dampak tingkat kepuasan nasabah yang kurang optimal berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Minat nasabah:** dalam hal ini peneliti akan meneliti seberapa besar tingkat minat nasabah untuk berhubungan dengan bank syariah, Dan bagaimanakah berkurangnya dampak tingkat minat nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan itu harus meningkatkan kualitas produk bank syariah untuk menarik nasabah agar minat berhubungan dengan bank syariah.

**Loyalitas nasabah:** dalam hal ini peneliti akan meneliti seberapa besarkan pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat

nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah apakah kegiatan ini cukup efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Penyebab kinerja pelayanan yang masih lambat dan kurang cekatan dalam menarik loyalitas nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka uraian pokok masalah yang dapat di rumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri i?
2. Apakah tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
3. Apakah minat nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
4. Apakah pada pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan judul penelitian, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengkaji kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
2. Mengkaji tingkat kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?

3. Mengkaji minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
4. Mengkaji pengaruh pada kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara umum hasil penelitian ini semoga bermanfaat untuk dijadikan sebagai ladang ilmu atau sebagai tambahan referensi tentang kajian pada tema yang sama. Selanjutnya untuk meluaskan keilmuan khususnya dibidang perbankan syariah dan sebagai rujukan atau referensi pada perpustakaan IAIN Tulungagung

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini memberikan dampak manfaat tentang pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

- a. Bagi Peneliti

Sebagai pedoman sekaligus melatih ketajaman analisis, menambah ilmu pengetahuan, dan menjadikan sarana pembelajaran bagi peneliti terhadap pengaruh kualitas pelayanan,

tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

b. Bagi Nasabah

Berharap mampu menjadi pandangan maupun menambah ilmu pengetahuan nasabah dan sebagai tambahan wawasan masyarakat yang akan menjadi mengembangkannya pemikiran nasabah.

c. Bagi Lembaga

Sebagai sumbangsih pemikiran atau masukan bagi lembaga, dapat memberi kontribusi kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

d. Bagi Peneliti

Berharap memberikan tambahan wawasan pengetahuan tentang perbankan syariah melalui karya tulis ilmiah dan dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### 1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini terfokus pada variabel-variabel penelitian antara lain, variabel bebas atau variabel independen (X) dan variabel terikat atau dependen (Y). Terdapat 3 variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Kepuasan (X2), Minat Nasabah (X3), dan terdapat 1 variabel terikat (Y) yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

### 2. Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga dan teori-teori, serta data yang diperlukan peneliti maka peneliti memberi batasan

penelitian. Objek penelitian yang digunakan adalah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.. Dalam penelitian ini akan membatasi ruang lingkup pada permasalahan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Tujuan adanya pembatasan masalah adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan yang berlebihan terhadap penelitian dan tetap terfokus pada variabel-variabel yang diteliti.

## **G. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah dimaksudkan untuk memberikan penjelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi kesalahpahaman dan salah penafsiran ketika memahami judul penelitian. Dalam penelitian ini penegasan istilah terdiri dari dua, antara lain penegasan konseptual dan penegasan operasional.

### **1. Scara Konseptual**

Definisi konseptual (konsep) adalah sejumlah pengertian atau ciri yang berkaitan dengan berbagai peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal lain yang sejenis. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek atau peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama.<sup>8</sup>

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan pelanggan, totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 65-66

mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi keinginan yang dinyatakan atau tersirat persyaratan kebutuhan pelanggan.<sup>9</sup>

b. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan merupakan perbandingan dari layanan maupun hasil yang didapat oleh konsumen dengan harapan sebelumnya dimana paling tidak harapan yang diterima setidaknya sama atau melebihi harapan dari konsumen. Pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan tujuan setiap bisnis. Yang akan munculnya manfaat seperti; ikatan nasabah dan perbankan menjadi baik seimbang harmonis, terwujudnya prinsip yang baik, mendorong terciptanya kesetiaan nasabah, citra perbankan tambah baik, dan laba perbankan akan tambah naik.<sup>10</sup>

c. Minat Nasabah

Minat nasabah adalah kecenderungan untuk membeli atau memiliki suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan nasabah atau konsumen untuk melakukan pembelian. Tertariknya pada sesuatu dengan tanpa adanya pemaksaan dalam arti tulus (bebas). Ketertarikan tersebut kemudian mengarah pada tercapainya tujuan untuk berhubungan dengan bank. Maka keinginan untuk menabung merupakan ikhlas dan berketertarikan

---

<sup>9</sup> Oni Dian Rachmawati , Achmad Fauzi dan Kadarisman, *Pengaruh Kualitas Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan suvei pada nasabah tabungan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu*, Vol. 29, No.1, 2015, hal.96

<sup>10</sup> Ibid, hal.97

memanfaatkan jasa atau pelayanan dari fasilitas bank syariah. Baik jadi pihak yang membutuhkan modal atau pemilik modal.<sup>11</sup>

#### d. Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah tindakan sikap diartikan kesetiaan konsumen terhadap suatu barang. Kalau menurut Mowen dan Minor dalam Basuswasta loyalitas yaitu keadaan dimana nasabah punya perlakuan baik (suka) produk tersebut, keinginan dorongan melanjutkan pembelian pada produk tersebut diwaktu yang akan datang dengan maksud barang tepat.<sup>12</sup>

## 2. Secara Operasional

Devinisi operasional merupakan definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian yang diteliti. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan dan minat nasabah. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Adapun penegasan operasional pada penelitian ini adalah:

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan pelanggan, keadaan dimana seberapa jauh dari pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

---

<sup>11</sup> Roni Andespa, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah, 2017, Vol. 2, No. 1, hal. 44.

<sup>12</sup> Anita Rahmawaty, Pengaruh Service Performance, Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus, Vol. 5, No. 1, 2011, hal. 59.

Hanya nasabah yang bisa merasakan dari kualitas pelayanan tersebut.

b. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan merupakan sejauh mana kinerja yang diberikan oleh bank dengan harapan nasabah, jika kinerja kurang yang diharapkan itu, nasabah tidak puas. Kepuasan nasabah sangat penting agar timbulnya loyalitas nasabah.

c. Minat Nasabah

Minat nasabah merupakan perilaku konsumen maupun nasabah dalam bentuk proses membuat keputusan membeli atau memiliki juga untuk menggunakan barang dan jasa yang dibeli. Bentuk keputusan pembelian antara lain pemilihan produk, pemilihan merk, pemilihan saluran pembelian.

d. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah kombinasi sikap senang pelanggan dan perilaku pembelian ulang, makadariitu komitmen yang dipegang harus secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dan harus selalu ada pengembangan produk agar timbulnya loyalitas konsumen atau nasabah.

## H. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menggunakan pedoman skripsi IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Tulungagung. Penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi. Sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir penelitian.

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan penguji, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian inti terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian, yang terdiri dari kerangka teori masing-masing variable, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variable dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

BAB IV Hasil penelitian, berisikan tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V Pembahasan, berisi tentang analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

BAB VI Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

Bagian akhir, terdiri dari, lampiran-lampiran, dokumentasi, surat permohonan penelitian, surat keterangan penelitian, surat pernyataan keaslian skripsi, daftar riwayat hidup.

