

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam, saat ini berkembang pesat. Keberadaan Bank Syariah menjadi salah satu contoh bagaimana pemerintah mendorong kebijakan kemajuan keuangan syariah di masyarakat mayoritas muslim.² Bank syariah adalah bank yang penyelenggaraan dan operasionalnya berpegang pada kaidah syariah Islam yang dilandasi nilai-nilai keadilan, produktivitas, dan pengembangan investasi halal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.³ Fokus terhadap bank syariah

² Binti Nur Asiyah dkk, “Analisis Equivalent Rate Perbankan Syariah Pada Masa Pandemi” 1, no. 1 (2018).

³ Adelina Lubis, Ihsan Effendi, and Dhian Rosalina, “Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Medan,” *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)* 3, no. 4 (2022): 896–902,

diperlukan karena lembaga ini tidak hanya menjalankan fungsi ekonomi, tetapi juga mengemban amanah moral dan spiritual yang khas. Di tengah persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif, pemahaman mendalam terhadap dinamika bank syariah sangat penting untuk memastikan keberlanjutan, kepercayaan nasabah, serta kontribusinya dalam pembangunan ekonomi umat secara berkeadilan dan berkelanjutan.

Perbankan syariah pada awalnya dikembangkan sebagai respon dari sekelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi tekanan dari berbagai pihak, termasuk masyarakat dan pemangku kepentingan, yang menginginkan tersedianya layanan transaksi keuangan yang dilakukan sejalan dengan nilai dan prinsip syariah.⁴ Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan

⁴ Pengaruh Brand Image et al., “Loyalitas Nasabah Bank Syariah” (Universitas Negeri Islam Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember, 2022).

sistem keuangan yang tidak hanya mengedepankan aspek keuntungan semata, tetapi juga melakukan transaksi keuangan sesuai prinsip Islam yang menjadikan perbankan syariah saat ini menjadi pilihan.

Berikut ini merupakan data perkembangan jumlah nasabah Bank Syariah:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Syariah 2023/2024

Bulan	Jumlah Nasabah
Agustus	43.976.815
September	44.330.261
Oktober	44.700.154
November	45.136.546
Desember	45.390.909
Januari	45.780.235
Februari	46.045.832
Maret	45.966.206
April	46.112.965
Mei	46.390.970
Juni	46.713.151
Juli	46.966.701

Sumber: *Statistik Perbankan Syariah*⁵

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Perbankan Syariah,” 2024.

Jumlah nasabah bank syariah meningkat sekitar 6,8% antara Agustus 2023 dan Juli 2024. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan perkembangan yang stabil dengan beberapa fluktuasi kecil, seperti penurunan pada bulan Maret. Meskipun beberapa bulan mengalami pertumbuhan yang lebih lambat, sebagian besar bulan tersebut mengalami perkembangan positif dengan kenaikan jumlah nasabah. Meningkatnya jumlah nasabah tersebut disebabkan oleh meningkatnya loyalitas dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan bank syariah.

Hubungan yang baik antara nasabah dan pengelola bank sangat mempengaruhi keberlangsungan bank, terutama dalam meningkatkan loyalitas nasabah.⁶ Hal ini meskipun bank syariah lebih disukai nasabah yang lebih religius, yang

⁶ & Hafasnuddin Aulia, M. R., “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(1), 108–121. 6(1), (2021): 108–121.

juga memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kesesuaian layanan dengan nilai-nilai Islam, namun jumlah pengguna bank syariah masih tergolong kecil jika dibandingkan dengan bank konvensional, padahal mayoritas masyarakat di Indonesia beragama Islam. Oleh karena itu, bank syariah perlu mengedukasi masyarakat dan berinovasi dalam produk serta layanan baru untuk menarik lebih banyak nasabah.

Salah satu tantangan yang dihadapi nasabah bank syariah adalah tingginya tarif transfer antarbank dan kesulitan mengakses layanan melalui aplikasi mobile banking, yang sering kali mengalami gangguan teknis seperti gangguan server atau transaksi online yang sulit.⁷ Mengingat banyaknya keluhan ini, bank harus melakukan penilaian komprehensif terhadap kualitas layanan yang mereka tawarkan. Selain itu,

⁷ Sofia Munawaroh, “Keluhan Warga Terhadap Layanan Bank BRI Dan Bank BSI Ramai Disuarakan, Dari Lambatnya Pelayanan CS Hingga M-Banking Yang Sering Error,” 2024.

untuk membuat konsumen merasa puas dan mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan fasilitas perbankan syariah, maka diperlukan transparansi yang lebih besar mengenai biaya dan tarif.

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor dalam menjaga loyalitas.⁸ Kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan, kemampuannya untuk bersikap baik kepada pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan mereka, dan integritas para nasabah mereka yang dipercaya yang menjunjung tinggi nilai-nilai yang dianggap sesuai dengan nilai-nilai islam. Penurunan kepercayaan sering kali terjadi akibat buruknya pelayanan dan masalah teknis, serta peristiwa seperti virus ransomware sehingga nasabah melakukan penarikan uang akibat ketidakpuasan nasabah

⁸ Shella Rizqi Arfianti, "Pengaruh Citra Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah," *Management Analysis Journal* 3, no. 2 (2014): 1–13.

terhadap bank syariah. Kejadian-kejadian seperti ini menyebabkan nasabah merasa gelisah dan tidak percaya pada bank, yang membuat mereka mempertimbangkan untuk beralih ke bank lain.⁹ Oleh karena itu, menjaga kepercayaan nasabah sangat penting agar mereka tetap bertahan dan setia pada bank syariah.

Banyak nasabah memilih bank syariah karena faktor religiusitas, mengingat bank ini beroperasi berdasarkan hukum Islam secara konsisten. Meskipun demikian, pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia masih terbatas karena sebagian besar nasabah lebih didasari oleh alasan agama daripada motivasi keuntungan semata. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk lebih aktif mendukung upaya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang perbankan syariah. Sebagian

⁹ Muhammadiyah bank syariah indonesia, bsi, “Peran Muhammadiyah Bagi Perbankan Syariah Nasional Dan Dampaknya Pada BSI,” 2024.

kelompok masyarakat yang berpendapat bahwa Bank Syariah hanyalah bank biasa yang diberi label syariah. Selain itu, mereka percaya bahwa Perbankan Islam hanya cocok untuk individu yang sangat religius, dan bahwa masyarakat luas mungkin tidak terlalu tertarik dengan produk tersebut, meskipun faktanya produk tersebut juga dapat menguntungkan secara finansial.¹⁰ Oleh karena itu, sosialisasi, edukasi, dan literasi keuangan syariah kepada masyarakat semua harus ditingkatkan.

Bank syariah harus menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan layanan prima agar mereka merasa puas dan loyal. Namun, ketidaksesuaian antara nilai pribadi nasabah dan kebijakan bank, seperti keterlibatan bank dalam proyek yang melanggar prinsip etika Islam, dapat

¹⁰ UMS, “Merespon Fluktuasi Suku Bunga, Nasabah Bank Syariah Tetap Loyal Secara Agama,” 2023.

menimbulkan keraguan nasabah.¹¹ Tingkat kepercayaan juga tercermin dari jumlah dana yang dikelola bank; semakin kompeten bank dalam mengelola keuangan, semakin banyak nasabah yang tertarik bertransaksi. Sebaliknya, ketidakmampuan bank dan kasus penyalahgunaan oleh staf dapat menimbulkan kecurigaan dan menurunkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, bank perlu memperbaiki kebijakan dan proses untuk menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat.

Kinerja pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. Kualitas layanan yang prima tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam melayani transaksi, tetapi juga mencakup aspek interpersonal seperti sikap ramah, empati, dan kemampuan staf dalam

¹¹ Dwita Aditya Putra, "Kasus Bank Jago, Urgensi Integritas Pegawai Pada Sistem Keamanan," 2024, n.d.

menjawab kebutuhan nasabah.¹² Namun, nasabah sering mengeluhkan lambatnya proses pelayanan dan kesulitan mendapatkan bantuan dari layanan pelanggan ketika menghadapi pertanyaan terkait produk, layanan, atau masalah transaksi. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah sangat dibutuhkan untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Kesetiaan nasabah merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar, Indonesia menawarkan peluang besar bagi Bank Syariah untuk memperluas pangsa pasarnya, Namun, pangsa pasar Bank Syariah saat ini masih rendah. Hal ini juga dipengaruhi oleh tingkat keimanan masyarakat yang belum optimal. Akibatnya, kepercayaan

¹² Nurjanah, *Erilaku Konsumen Dan Pelayanan Prima Pada Lembaga Keuangan Syariah* ((Yogyakarta: Deepublish, 2022).

terhadap Bank Syariah rendah, sehingga berdampak negatif pada kepuasan dan loyalitas nasabah.¹³ Kepuasan dan loyalitas pelanggan akan terganggu jika kepercayaan masyarakat rendah.

Kepuasan nasabah mencerminkan tingkat loyalitas dan religiusitas, terutama bagi nasabah yang religius dalam pengambilan keputusan investasi. Nasabah ini cenderung berhati-hati dan dapat kehilangan kepercayaan jika bank kurang transparan dalam pengelolaan dana.¹⁴ Bank Syariah idealnya mematuhi prinsip syariah secara ketat, sebagaimana individu mempertahankan keyakinan agamanya. Namun, kontroversi di Aceh muncul ketika BSI memotong saldo nasabah sebesar Rp 50.000 tanpa pemberitahuan

¹³ Ichsan, "Kisruh BSI Dengan Rakyat Aceh, PUSDA : Nova Jangan Buang Badan," 2021.

¹⁴ Fathoni dan Maesaroh, *Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2024).

sebelumnya.¹⁵ Tindakan ini dianggap melanggar ketentuan syariah dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat Aceh yang sangat menjunjung religiusitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasinya nasabah bank syariah dengan jumlah nasabah terhitung bulan juli 2024 yaitu 46.966.701. Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel serta teknik pengambilan sampel diambil menggunakan *insidental sampling*. Sumber data yang di gunakan peneliti ialah data primer yang diperoleh langsung dengan penyebaran kuisisioner. Skala pengukurannya menggunakan skala likert serta analisis datanya peneliti menggunakan analisis jalur.

¹⁵ Ichsan, “Kisruh BSI Dengan Rakyat Aceh, PUSDA : Nova Jangan Buang Badan.”

Berdasarkan fenomena sebelumnya peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dan religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Sehingga penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Melihat latar belakang permasalahan yang berkaitan dengan loyalitas nasabah Bank Syariah harus diidentifikasi. Kekhawatiran-kekhawatiran berikut ini diidentifikasi dan dibatasi dalam penelitian ini agar permasalahan yang akan dibahas lebih jelas dan terfokus:

1. Nasabah Bank Syariah menghadapi tantangan dalam proses transfer antar bank yang dianggap memiliki tarif tinggi, dan dalam penggunaan aplikasi seluler untuk

mengakses layanan perbankan, dimana permasalahan teknis seperti gangguan server atau kendala transaksi online sering muncul.

2. Lambatnya pelayanan dan akibat serangan virus ransomware Lockbit, yang mengekspos data klien.
3. Nasabah yang hanya melihat Perbankan Syariah sebagai cara untuk menghasilkan keuntungan, pangsa pasarnya di Indonesia saat ini cukup kecil.
4. Nasabah enggan bertransaksi dengan bank karena perilaku mereka, yang melanggar standar etika Islam.
5. Lambatnya kecepatan pelayanan dari Bank Syariah itu sendiri serta sulitnya mendapatkan bantuan dari customer service ketika menangani permasalahan transaksi atau pertanyaan seputar barang dan jasa.
6. Salah satu penyebab rendahnya pangsa pasar Bank Syariah dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap

syariah akibat kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Syariah.

7. Kurangnya keterbukaan dalam proses Perbankan Syariah menimbulkan beragam kesan masyarakat akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Bank Syariah.

Dalam penelitian ini agar fokus penelitian sesuai dengan masalah yang diuraikan, maka batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitiannya adalah nasabah bank syariah.
2. Pada penelitian berikut peneliti terfokus pada variabel X yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Nasabah (X2), Religiusitas (X3). Sedangkan untuk variabel Y ialah Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Z.

C. Rumusan Masalah

Peneliti juga menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah?
2. Bagaimana Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah?
3. Bagaimana Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Religiusitas secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah?

5. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah?
6. Bagaimana Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah?
7. Bagaimana Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.
2. Untuk menguji pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.
3. Untuk menguji pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah .
4. Untuk menguji Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Religiusitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.
5. Untuk menguji Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah.
6. Untuk menguji Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah.

7. Untuk Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁷ Maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diajukan sebagai berikut:

1. **Hipotesis 1** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
2. **Hipotesis 2** : Kepercayaan Nasabah Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
3. **Hipotesis 3** : Religiusitas Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah

4. **Hipotesis 4** : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, dan Religiusitas Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
5. **Hipotesis 5** : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah
6. **Hipotesis 6** : Kepercayaan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah
7. **Hipotesis 7** : Religiusitas berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah

F. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

1. Kegunaan secara teoritis

Menambah wawasan dan pengetahuan literasi baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian pembandingan, memberikan informasi untuk dipikirkan dan masukan untuk mengukur perolehan loyalitas nasabah bank syariah.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Kegunaan Bagi Bank Syariah:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah Bank

Syariah, penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur dan penilaian di kemudian hari untuk meningkatkan tingkat pelayanan nasabah, kepercayaan nasabah, dan religiusitas nasabah.

b. Kegunaan Bagi Nasabah Bank Syariah

Nasabah bank syariah dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dengan mempelajari lebih lanjut dan mendapat pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

c. Kegunaan Bagi Peneliti Selanjutnya:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian khususnya terkait kualitas pelayanan, kepercayaan masyarakat dan religiusitas Bank Syariah. Selain penelitian tersebut tentunya masih banyak faktor lain yang dapat digunakan oleh peneliti

selanjutnya, oleh karena itu peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya menggunakan faktor lain.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas pelayanan merupakan suatu modal yang dapat mencirikan keadaan nasabah dengan membandingkan tingkat pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka.¹⁶

b. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah adalah kesediaan atau keyakinan untuk membangun hubungan yang langgeng guna menghasilkan kerja positif.¹⁷

¹⁶ Gray Kotler & Amstrong, *Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid* (Erlangga: Erlangga, 2014).

¹⁷ Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah* (Malang: Puataka Learning Center, 2020).

c. Religiusitas

Menurut Glock dan Stark religiusitas adalah sejauh mana seseorang memiliki pengetahuan tentang agama yang dianutnya dan memiliki pemahaman menyeluruh tentang agama tersebut.¹⁸

d. Loyalitas Nasabah

Kotler mendefinisikan loyalitas nasabah sebagai tekad nasabah untuk terus menggunakan jasa bank.¹⁹

e. Kepuasan Nasabah

Ketika konsumen mengevaluasi apa yang mereka antisipasi dari membeli dan menggunakan

¹⁸ Bambang Suryadi dan Ahyat Bahrul, *Religiusitas: Konsep, Pengukuran, Dan Implementasi Di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021).

¹⁹ Kotler, *Principles Of Marketing .United Kingdom: Pearson Education United*, 2018.

suatu produk atau jasa dan membandingkannya dengan kinerja yang mereka peroleh dari penggunaannya, kepuasan pelanggan adalah hasilnya.²⁰

2. Penegasan Operasional

Salah satu instrumen penelitian dan langkah dalam proses pengumpulan data adalah definisi operasional. Konsep-konsep yang masih abstrak diberikan definisi praktis, yang memudahkan pengukuran variabel. Definisi operasional juga dapat menjadi petunjuk dalam melakukan penelitian atau kegiatan lainnya. Secara operasional, penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bnadung: Pustaka Setia, 2013).

Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Bank sebagai Variabel Intervening" adalah penelitian kuantitatif yang berfokus pada Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian Utama Bagian utama terdiri dari beberapa bagian yaitu:

BAB I Pendahuluan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan

masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori (kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah, religiusitas terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, religiusitas nasabah terhadap loyalitas nasabah , kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, religiusitas terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah), penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis.

BAB III Metodologi penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian

BAB IV Hasil penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu paparan data dan temuan penelitian

BAB V Pembahasan memuat analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

BAB VI Penutup yang mencakup kesimpulan dan saran/ rekomendasi .

3. Bagian Akhir Pada bagian ini memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.