

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan jumlah populasi muslim terbesar di dunia yang memiliki potensi besar dalam pengembangan ekonomi dan juga keuangan syariah. Otoritas Jasa Keuangan mengawasi *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dalam kapasitasnya sebagai lembaga keuangan mikro (LKM). Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), aset dan pangsa pasar LKM termasuk BMT per Desember 2024 mencapai 1,64 triliun, dan angka tersebut menunjukkan pertumbuhan sekitar 9,73% secara *year-on-year* (YoY) dengan total jumlah penyelenggara lembaga keuangan mikro yang berizin di OJK sebanyak 250 perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya kesadaran dari masyarakat mengenai sistem ekonomi yang berbasis syariah.²

Di Indonesia perkembangan lembaga keuangan syariah tidak hanya pada lembaga keuangan konvensional, tetapi juga ada lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah berbeda dengan lembaga keuangan konvensional. Menurut fatwa DSN-MUI Nomor 123/DSN-MUI/XI/2018, lembaga keuangan syariah atau disingkat LKS adalah badan hukum yang menyelenggarakan semua kegiatan usaha di bidang keuangan dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Dalam bertransaksi lembaga

² Otoritas Jasa Keuangan, “Direktori Lembaga Keuangan Mikro Desember 2024”, dalam <https://share.google/Gh9nKAgSXntAqCiAP>

keuangan syariah menerapkan prinsip bagi hasil, jual beli maupun sewa-menyewa dan pinjam meminjam sebagai transaksi sosial.³

Selain dua lembaga keuangan diatas, ada satu lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) yang merujuk pada kegiatan ekonomi yang melibatkan masyarakat dari skala kecil hingga menengah yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. LKMS melayani kebutuhan pembiayaan serta meluncurkan sistem pembiayaan bagi semua sektor mikro. LKMS memiliki keterkaitan secara langsung dengan bank syariah atau usaha keuangan mikro syariah seperti koperasi syariah. LKMS dalam menjalankan usahanya harus merujuk kepada fatwa DSN-MUI. Disamping hal tersebut LKMS wajib membentuk dewan pengawas syariah yang bertugas memberi nasihat dan juga saran kepada direksi atau pengurus, dan juga mengawasi segala kegiatan yang ada di LKMS sesuai dengan prinsip syariah.

Sebelum lahirnya undang-undang No. 1 Tahun 2013 tentang lembaga keuangan mikro, LKMS di Indonesia dikenal dengan sebutan *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) atau Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang berbadan hukum koperasi yang berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang tertuang dalam peraturan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah republik Indonesia Nomor 16/per/M.KUM/IX/2015

³ Mardhiyaturrositaningsih et.al., *Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Sumatera Utara: Az-Zahra Media Society, 2024), 2.

tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan koperasi mengenai perizinan, pendirian, dan pengawasan dan pembinaan badan koperasi jenis KSPPS yang harus dilakukan oleh pemerintah.⁴

Dalam operasionalnya BMT mempunyai ciri khas yaitu melakukan kegiatan *profit oriented* dengan *baitul tamwilnya*, dan *social oriented* dengan *baitul maalnya*. BMT memiliki peran yang cukup strategis dalam membantu masyarakat agar lebih dekat dengan praktik ekonomi yang sesuai syariah, memberikan pembinaan dan pendanaan terhadap usaha kecil, menghindarkan masyarakat dari ketergantungan kepada rentenir, dan menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi dana yang merata. Berdasarkan data dari kementerian koperasi dan UKM, terdapat lebih dari 4.500 BMT yang tersebar di Indonesia dan sekitar 150.233 unit usaha koperasi di Indonesia.⁵

Namun, pertumbuhan industri keuangan syariah di Indonesia masih banyak menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat, tidak hanya dari lembaga keuangan syariah saja tetapi juga lembaga keuangan konvensional. Upaya mempertahankan nasabah adalah terkait dengan upaya untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal. Loyalitas nasabah menjadi penting bagi industri perbankan syariah karena jika nasabah suatu bank berpindah ke bank lain, maka biaya yang ditanggung perusahaan akan

⁴ *Ibid.*, 90—92.

⁵ Fatkhur Rohman Albanjari et.al., *Lembaga Keuangan Syariah* (Jawa Barat: Media sains Indonesia, 2023), 181—183.

semakin besar.⁶ Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu Syah et.al. menunjukkan bahwa tingkat *switching behavior* atau perpindahan nasabah di industri keuangan syariah Indonesia masih tergolong sangat tinggi, yang memunculkan adanya perhatian yang cukup serius mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.⁷

Loyalitas pelanggan memiliki peran yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja keberlangsungan hidup perusahaan. Pelanggan yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang secara teratur, merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, dan tidak mudah berpindah ke kompetitor lain. Pentingnya loyalitas nasabah sebagai dari suatu program hubungan jangka panjang perbankan, terbukti dengan memberikan manfaat bagi nasabah.⁸

Dalam konteks lembaga keuangan syariah, loyalitas tidak hanya dibangun atas dasar kepuasan terhadap produk maupun layanan jasa, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek kepatuhan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai religius yang dianut oleh nasabah. Religiusitas merupakan sikap maupun keyakinan seseorang terhadap suatu yang bersifat ketuhanan yang

⁶ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (DI Yogyakarta: Deepublish, 2019), 6.

⁷ Sri Rahayu Syah et.al., “Switching Behavior Nasabah Bank: Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan di Kota Makassar,” *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* 4, no 2 (December 30, 2018): 120—121, accessed October 14, 2025, <https://shorturl.at/euEkq>.

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Pertama* (DI Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 127.

menjadikan seseorang sebagai orang yang beragama dan bukan sekedar mengakui bahwa mereka mempunyai agama.⁹

Kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan ataupun lembaga keuangan, karena hal tersebut memiliki hubungan secara langsung dengan tingkat kepuasan konsumen. Konsumen atau nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan secara tidak langsung mereka akan setia dan konsisten untuk membeli produk dan menggunakan layanan jasa dari perusahaan ataupun lembaga keuangan tersebut. Dalam penelitian Ananda Olivia Putri et.al. menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.¹⁰ Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nadia Mauliditta Septiana et.al. menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tetapi secara tidak langsung variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹¹

Dalam konteks *Baitul Maal Wa Tamwil*, kualitas layanan memiliki karakteristik tersendiri dimana BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat. Terciptanya

⁹ Annisa Fitriani, “Peran Religiusitas dalam Meningkatkan Psychological Well Being,” *Al-Adyan* 11, no 1 (January-June, 2016): 12, accessed October 15, 2025, <https://share.google/VYfp4wwiExd8ZhVUX>.

¹⁰ Ananda Oliver et.al., “Pengaruh Kualitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah,” *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no 2 (December 18, 2024): 589—595, accessed October 15, 2025, <https://share.google/6YN6s5yJ8uu8RWFvv>.

¹¹ Nadia Mauliditta Septianan et.el., “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero TBK Cabang Banjarmasin Samudera,” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan* 10, no 2 (July-December, 2021): 24—37, accessed October 15, 2025, <https://shorturl.at/hKh2X>.

kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Penelitian Yulianingsih dan Sugiharto mengatakan bahwa indikator kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh adalah indikator fasilitas fisik.¹²

Kepatuhan syariah adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan syariah memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur yang dilakukan oleh perbankan syariah telah sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku, sesuai dengan perundang-undangan, peraturan Bank Indonesia, OJK, beserta Fatwa MUI.¹³ Dalam penelitian Novita sari et.al. menyatakan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumut Syariah KCP karya Medan, tetapi secara tidak langsung kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah KCP karya Medan.¹⁴

Arti literasi bukan hanya kemampuan untuk membaca dan menulis, namun menambah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dapat membuat seseorang memiliki kemampuan berpikir kritis, maupun

¹² Yulianingsih dan Sugiharto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BMT Berkah mandiri Sejahtera,” *ELESTE: Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal* 2, no 2 (October 29, 2022): 197—202, accessed October 15, 2025, <https://shorturl.at/tmULv>.

¹³ Azwirman et.al., *Auditing Syariah* (Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2024), 133—134.

¹⁴ Novita Sari et.al., “Pengaruh Customer Value dan Syariah Compliance terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah,” *Jurnal Manajemen Akuntansi* 4, no 3 (July, 2024): 728, accessed October 15, 2025, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JUMSI/article/view/4169/3133>.

memecahkan masalah dalam berbagai hal. Akan tetapi, literasi keuangan mencakup semua konsep yang berangkat dari kesadaran dan pengetahuan keuangan termasuk produk, layanan, tetapi juga pemahaman tentang filosofi dan nilai-nilai yang mendasarinya.¹⁵ Dengan literasi keuangan seseorang mampu untuk membaca, mengelola, dan berkomunikasi tentang kondisi keuangan pribadi yang akan mempengaruhi kesejahteraan material yang nantinya akan mempengaruhi sifat menabung, meminjam, berinvestasi, dan mengelola keuangannya.

Literasi keuangan syariah adalah perluasan dari literasi keuangan dengan elemen-elemen yang sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini bahwa literasi keuangan yang tinggi dapat meningkatkan penggunaan produk dan jasa keuangan syariah di Indonesia yang secara langsung dapat meningkatkan *market share* keuangan syariah di Indonesia.¹⁶ Berdasarkan penelitian dari Sinta Istamarina et.al. mengatakan bahwa literasi keuangan syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.¹⁷

Religiusitas merupakan tingkat keyakinan (*belief*) dan sikap (*attitudes*) seseorang terhadap ajaran agama yang dianutnya dan praktik ritual (*ritual practices*) baik dalam konteks hubungan vertikal kepada tuhan maupun hubungan horizontal dengan sesama makhluk sebagai upaya untuk mencari kehidupan dan juga kebahagiaan. Dalam konteks perilaku konsumen

¹⁵ Nur Hidayah, *Literasi Keuangan Syariah* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2021), 13.

¹⁶ Andi Asari et.al., *Literasi Keuangan* (Malang: Mazda Media, 2023), 82.

¹⁷ Sinta Istamarina et.al., "Dampak Literasi Keuangan Syariah dan Brand Image terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi pada Generasi Z," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 12, no 1 (January-Maret, 2025): 1597, accessed October 15, 2025, <https://tinyurl.com/yej6d7ne>.

produk maupun jasa layanan, religiusitas memiliki peran penting dalam mempengaruhi preferensi, sikap, dan juga keputusan dalam pembelian khususnya dalam memilih layanan keuangan.¹⁸

Religiusitas dapat berfungsi sebagai moderator dikarenakan dapat mempengaruhi sistem nilai dan hak setiap orang. Anggota dengan religiusitas yang tinggi lebih cenderung memiliki pemikiran yang jauh berbeda terhadap lembaga keuangan khususnya syariah. Menurut penelitian Mufit Hasan Alfani et.al. mengatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, memahami religiusitas sebagai variabel moderator sangatlah penting untuk mengembangkan strategi yang lebih tepat dalam membangun loyalitas anggota di lembaga keuangan syariah khususnya mikro kecil dan menengah.¹⁹

BMT sebagai varian dari lembaga keuangan mikro berbasis syariah dan juga berbasis masyarakat yang beroperasi di bawah sistem koperasi dan dominan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika BMT berbadan hukum koperasi, mereka akan didaftarkan dengan kementerian Koperasi dan Usaha Mikro kecil atau menengah.²⁰ KSPPS BMT memiliki peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat khususnya pelaku usaha mikro kecil dan menengah.

¹⁸ Bambang Suryadi dan Bahrul Hayat, *Religiusitas: Konsep, Pengukuran, dan Implementasi di Indonesia* (Jakarta: Bibliosmia Karya Indonesia, 2021), 13—14.

¹⁹ Mufti Hasan Alfani et.al., “Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Bank sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah di Kota Pekanbaru,” *Jurnal Tabarru: Islamic Bankinh and Finance* 7, no 2 (May 29, 2024): 296, accessed october 16, 2025, <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/17198/6471>.

²⁰ Shochrul Rohmatul Ajija et.al., *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi* (Jawa Tengah: CV Inti Media Komunika, 2018), 9.

Agar peran tersebut dapat terelaisasikan dengan baik, maka KSPPS BMT harus konsisten terhadap peran mereka dengan selalu menjaga nilai-nilai syariah dalam operasionalnya, meningkatkan pembinaan dan pendanaan usaha mikro dengan berlandaskan prinsip syariah.²¹

Fenomena ini mengidentifikasikan bahwa ada kesenjangan dimana adanya gejala penurunan keaktifan dan volume transaksi anggota dari tahun ketahun yang justru semakin terlihat tajam pada tahun terakhir. Selain itu, pengamatan awal memperlihatkan bahwa terdapat variasi dalam tingkat loyalitas anggota KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo. Ada beberapa anggota menunjukkan loyalitas yang sangat tinggi dengan terus bertransaksi dan bahkan ada anggota yang merekomendasikan KSPPS BMT Istiqomah kepada orang lain, tetapi ada beberapa anggota yang bertransaksi sekali bahkan ada yang mulai mengurangi kegiatan transaksi mereka dengan alasan seperti akses yang lebih mudah, margin yang lebih rendah ataupun layanan yang lebih lengkap. Kondisi ini memunculkan pertanyaan dasar mengenai faktor apa saja yang menyebabkan semakin berkurangnya keaktifan anggota dalam bertransaksi.

Sementara itu, pemilihan BMT Sahara Tulungagung sebagai lokasi penelitian kedua didasarkan pada pertimbangan bahwa lembaga ini juga mengalami penurunan jumlah anggota, ditambah pula dengan kondisi operasional yang belum meluas dari segi penerapan teknologi untuk

²¹ Aifqah Dahniaty et.al., *Lembaga Keuangan Syariah Non Bank* (Bengkulu: Elmarkazi, 2021), 52—53.

pelayanan dan pembukuan keuangan yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan dan keberlanjutan transaksi anggota.

Berikut jumlah anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung tahun 2021- 2025:

Tabel 1. 1

Jumlah data Anggota KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	6663
2022	6652
2023	6629
2024	6494

Sumber: KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung (2025)

Sedangkan untuk data penarikan diri yaitu sebanyak 6.663 pada tahun 2021 menurun sebesar 11 anggota atau 0,16% ditahun 2022, kemudian menurun lagi menjadi 6.629 anggota pada tahun 2023 menurun sebesar 23 anggota atau 0,35%, dan mengalami penurunan yang lebih tajam menjadi 6.494 anggota pada tahun 2024 menurun sebesar 135 anggota atau 2,03%.

Selain dari sisi jumlah anggota, peneliti juga mengamati data volume transaksi anggota KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo. Pada tahun 2022 ke tahun 2023, volume transaksi anggota mengalami penurunan sebesar 3%, namun pada tahun 2023 ke tahun 2024 kembali mengalami kenaikan sebesar 5%. Fluktuasi ini lah yang menunjukkan bahwa peningkatan jumlah anggota yang signifikan dengan tabel 1.1 yang tidak

berbanding lurus dengan aktivitas transaksi anggota, sehingga adanya kesenjangan antara pertumbuhan kuantitas dengan kualitas dari loyalitas mereka dalam bertransaksi. *Sumber: KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung (2026)*

Tabel 1. 2

Jumlah data Anggota BMT Sahara Tulungagung

Tahun	Jumlah Nasabah
2022	1728
2023	1712
2024	1797

Sumber: BMT Sahara Tulungagung (2025)

Sedangkan untuk data penarikan diri yaitu sebanyak 1.728 pada tahun 2022 menurun sebesar 16 anggota atau 0,93% ditahun 2023. Kejadian ini mengindikasi perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam kembali mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, alasan pemilihan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung tersebut dikarenakan ada beberapa hal yang menarik dimana adanya tingkat penambahan jumlah anggota yang cukup signifikan, sedangkan untuk BMT Sahara Tulungagung karena belum meluasnya teknologi untuk pelayanan dan pembukuan keuangan dan ada pengurangan anggota, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepatuhan Syariah, dan Literasi Keuangan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di**

KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung”

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi berbagai macam kemungkinan-kemungkinan yang dapat menimbulkan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
2. Adanya pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
3. Adanya pengaruh literasi keuangan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
4. Masih perlu dikaji apakah tingkat religiusitas anggota memperkuat atau pun memperlemah pengaruh dari ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas.
5. Adapun batasan penelitian ini nantinya hanya berkaitan dengan variabel independen yaitu kualitas layanan (X1), kepatuhan syariah (X2), dan literasi keuangan syariah (X3) sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas anggota (Y) dan variabel moderator nya (Z) adalah religiusitas. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan anggota dari KSPPS

BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung sebagai objek penelitian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?
2. Apakah Kepatuhan Syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?
3. Apakah Literasi Keuangan Syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?
4. Apakah Religiusitas mampu memoderasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?
5. Apakah Religiusitas mampu memoderasi hubungan antara kepatuhan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?

6. Apakah Religiusitas mampu memoderasi hubungan antara literasi keuangan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh literasi keuangan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
4. Untuk menguji peran religiusitas dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.
5. Untuk menguji peran religiusitas dalam memoderasi pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.

6. Untuk menguji peran religiusitas dalam memoderasi pengaruh literasi keuangan syariah terhadap loyalitas anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil Kegunaan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan dari teori pemasaran jasa syariah dengan mengintegrasikan aspek kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan literasi keuangan syariah.
- b. Untuk memperluas pemahaman tentang peran religiusitas sebagai variabel moderator dalam konteks lembaga keuangan syariah.
- c. Sebagai bahan rujukan akademis untuk pengembangan penelitian serupa di masa depan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kinerja, strategi dalam meningkatkan loyalitas dan pengembangan layanan bagi KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Sahara Tulungagung.

- b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian empiris di bidang ekonomi syariah,

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota dalam praktik nyata, dan menjadi bahan referensi atau rujukan dalam pengembangan kurikulum.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu dasar untuk penelitian lanjutan dengan topik yang sejenis dan membantu mengidentifikasi beberapa area yang masih perlu untuk diteliti.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian menjelaskan mengenai batasan-batasan penelitian, memperjelas permasalahan yang diteliti, dan menentukan area yang menjadi fokus penelitian.

1. Keterbatasan penelitian

Batasan-batasan dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yang masing-masing batasan pengukuran yang spesifik. Pada variabel kualitas layanan dibatasi pada 5 dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dari variabel kepatuhan syariah dibatasi pada aspek-aspek yang dapat dirasakan dan dipersepsikan oleh anggota yang meliputi kepatuhan terhadap prinsip akad syariah, transparansi sistem bagi hasilnya, pengelolaan dana sesuai syariat islam, peran pengawasan dari DPS, serta penghindaran dari praktik riba, *gharar*, dan *maysir*. Sedangkan variabel literasi keuangan syariah dibatasi oleh pemahaman anggota mengenai pengetahuan dasar

produk dan layanan keuangan syariah, pemahaman prinsip ekonomi syariah, serta pemahaman mengenai sistem bagi hasil dan akad-akad yang digunakan. Terakhir, variabel loyalitas anggota hanya dibatasi pada niat menggunakan terus layanannya, ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan peningkatan nilai transaksi. Sedangkan dari variabel religiusitas hanya fokus pada religiusitas islam.

2. Permasalahan yang diteliti

Fokus permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah pada dua aspek utama yaitu pengaruh langsung dan pengaruh moderasi. Dalam aspek pengaruh langsungnya, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, literasi keuangan syariah terhadap loyalitas anggota untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang diberikan, juga memahami pentingnya aspek kepatuhan pada prinsip syariah, dan dalam mengidentifikasi peran pemahaman anggota tentang produk dan layanan syariah dalam menentukan dan membentuk loyalitas anggota. Sedangkan, dalam aspek pengaruh moderasi, penelitian ini secara spesifik menguji peran religiusitas dalam memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen.

3. Area fokus penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah menganalisis dan menemukan seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap loyalitas anggota baik secara keseluruhan atau

parsial, menentukan variabel mana yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas anggota sehingga perbaikan manajemen harus menjadi prioritas utama, dan memahami secara menyeluruh bagaimana peran religiusitas sebagai variabel moderator. Fokus ini dipilih untuk memberikan gambaran mendalam mengenai bagaimana loyalitas anggota berkembang dalam lembaga keuangan mikro syariah.

G. Penegasan Istilah

Penegasan variabel pada penelitian ini meliputi penegasan konseptual dan penegasan operasional.

1. Definisi Konseptual

a. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah elemen yang sangat penting dalam mengkaji hal-hal di perusahaan khususnya jasa karena variabel ini menjadi salah satu keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan hidupnya. Loyalitas merupakan suatu komitmen pelanggan/ nasabah terhadap suatu pasar berdasarkan sikap dan perilaku dalam pembelian ulang secara konsisten. Perusahaan yang dapat bertahan dalam persaingan adalah perusahaan yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan secara keberlanjutan..²²

²² Naufal Bachri, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Aceh: Sefa Bumi Persada, 2018), 15—17.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan suatu revolusi secara keseluruhan dalam mengubah cara pandang seseorang dalam menjalankan atau mengusahakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis dan keberlangsungan di dalam memenuhi suatu harapan, keinginan, dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori *Quality* bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari suatu tindakan pelayanan khususnya jasa.²³

c. Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah adalah ketaatan bank atau lembaga keuangan syariah. Kepatuhan syariah atau *shariah compliance* sangat dibutuhkan oleh setiap bank atau lembaga keuangan agar dapat memastikan apakah bank atau lembaga keuangan tersebut memenuhi prinsip syariah atau tidak dan menjamin bahwa lembaga keuangan tersebut beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dari seluruh kegiatan operasional, produk, layanan, dan transaksinya.²⁴

d. Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola keuangan, baik dalam hal mendapatkan dan

²³ Eva Sundari, *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas nasabah dalam Tinjauan Islam: Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru* (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2023), 33.

²⁴ Moh. Fakhrurozi et.al, *Perbankan Syariah* (Sumatera Barat: U ME Publishing, 2025) 213.

mengevaluasi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan dengan mengetahui segala konsekuensi yang mungkin terjadi sesuai dengan syariat islam.²⁵

e. Religiusitas

Religiusitas merupakan tingkat dimana seseorang bisa berkomitmen atau setia pada agamanya secara umum dan diketahui bahwa agama mereka memiliki pengaruh yang sangat kuat untuk orang lain. pengaruh akan terlihat pada identitas atau karakter dan nilai orang tersebut yang pada akhirnya akan mempengaruhi cara seseorang dalam berkonsumsi.²⁶

2. Definisi Operasional

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan juga mengukur pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan literasi keuangan syariah terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.

a. Variabel Kualitas layanan

Kualitas layanan yaitu membandingkan tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dengan ekspektasi dari pelanggan atau nasabah yang diukur melalui skala SERVQUAL yang mempunyai 5 dimensi yaitu *reability*, *responsivenees*, *tangibility*, *assurance*, dan *empathy*.²⁷

²⁵ Muhammad Taufiq El Ihkwan, *Tingkat Literasi Keuangan Syariah Generasi Muda terhadap Perbankan Syariah* (Medan: Bypass, 2023), 26.

²⁶ Djalaludin, *Psikologi Agama* (Jakarta: PT Grafindo Persada Empat, 1995), 43.

²⁷ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas.....*, 33.

b. Variabel Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariaiah adalah aspek yang menjadi pembeda antara ekonomi syariah dengan ekonomi konvensional yang dalam ekonomi syariah diukur melalui sejauh mana lembaga menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan terhindar dari *riba*, *gharar*, dan *maysir*.²⁸

c. Variabel Literasi Keuangan Syariah

Literasi keuangan syariah merupakan elemen penting bagi kemajuan kemajuan ekonomi negara dimana masyarakat akan mengetahui sistem keuangan syariah yang diukur dari pengetahuan nasabah terhadap dasar produk maupun layanan jasa keuangan syariah, pemahaman prinsip-prinsip ekonomi syariah dan pemahaman mengenai sistem bagi hasil atau margin.²⁹

d. Variabel Loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah lebih bersifat operasional dimana loyalitas sebagai bagian dari konsep yang menekankan pada tuntutan pembeli dan proporsi pembelian yang diukur tindakan penggunaan layanan,

²⁸ Elda Unike Atmajaya et.al., “Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah,” *Journal Of Economis and Business* 2, no 1 (June 28, 2024): 139, accessed October 15, 2025, <https://jurnal.dokicti.org/index.php/ECONIS/article/view/473/301>.

²⁹ Arum Setyowati et.al., “Islamic Financial Literacy and personal Financial Paling: A Socio-Demographic Study,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 22, no 1 (February 15, 2018): 63—72, accessed October 16, 2025, <https://share.google/CZ9gUIAbFLbw6zWt0>.

kesediaan mereka untuk tidak beralih ke kompetitor lain, dan mempromosikan barang atau jasa layanan kepada orang lain.³⁰

e. Variabel Religiusitas

Religiusitas merupakan sebuah pemahaman cara melihat keberagaman yang di wujudkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. sebagai variabel moderator yang diukur dari aspek ritual ibadah, ketaatan, dan penerapan nilai-nilai moral agama dalam keputusan ekonomi dan transaksi keuangan.³¹

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi kedua lembaga tersebut dalam mengevaluasi strategi peningkatan loyalitas nasabah, memberikan informasi bermanfaat bagi masyarakat, meningkatkan kemampuan riset akademik di bidang ekonomi syariah.

H. Sistematika Penulisan Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan pemahaman dan pembuatan yang berkaitan dengan penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya sistematika penulisan tugas akhir yang jelas dan tepat, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan beberapa hal terkait latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan penelitian, rumusan masalah,

³⁰ Ayu Ratih permata Sari dan Ni Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan di antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemal. Com* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2020), 28—29.

³¹ Eva Mardiana, Husni Thamrin, dan Putri Nuraini, “Analisi Religiusitas terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Kota Pekanbaru,” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance* 4, no. 2 (November 13, 2021): 514, accessed October 13, 2025, <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/8309/3736>.

tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti membahas teori-teori yang membahas variabel atau sub variabel, penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menggambarkan mengenai metode penelitian yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, sampling, dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini peneliti membahas mengenai hasil penelitian dari deskripsi data dan pengujian hipotesis. Pada bab ini menunjukkan data tentang pengaruh kualitas layanan, kepatuhan syariah, dan literasi keuangan syariah terhadap loyalitas nasabah sekaligus religiusitas sebagai variabel moderator pada nasabah KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Sahara Tulungagung.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memberikan penjelasan serta penguatan atas temuan penelitian, dan membandingkan temuan dengan teori dan penelitian terdahulu yang kredibel.

BAB VI PENUTUP

Dalam penutup menerangkan secara jelas mengenai kesimpulan berdasarkan analisis data dan saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga ataupun akademik. Pada bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, laporan, dan daftar riwayat hidup.