

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN HAJI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.
BPRS BHAKTI SUMEKAR KABUPATEN SUMENEP**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

SOFIYATUL MADANIYAH
NIM. E20171149

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2021**

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN HAJI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.
BPRS BHAKTI SUMEKAR KABUPATEN SUMENEP**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

SOFIYATUL MADANIYAH
NIM. E20171149

Disetujui Pembimbing



Dr. Khamdan Rifa'i, SE. i
NIP. 19680807 200003 1 001

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN HAJI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.
BPRS BHAKTI SUMEKAR KABUPATEN SUMENEP**

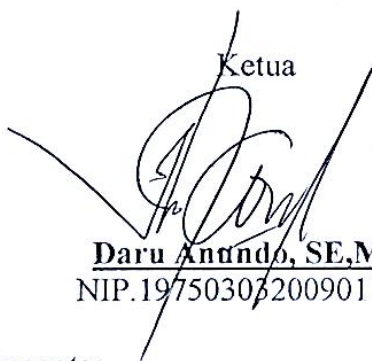
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 14 Oktober 2021


Tim Penguji

Ketua



Daru Anando, SE, M.Si
NIP.197503072009011009

Sekretaris



Retna Anggitaningsih, S. M.M
NIP.197404201998032001

Anggota:

1. Dr.H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.EI
2. Dr. Khamadan Rifa'i, SE., M.Si



Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamadan Rifa'i, SE., M.Si
NIP.19680808072000031001

MOTTO

... وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: "...mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam." (QS. Ali Imran: 97).

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

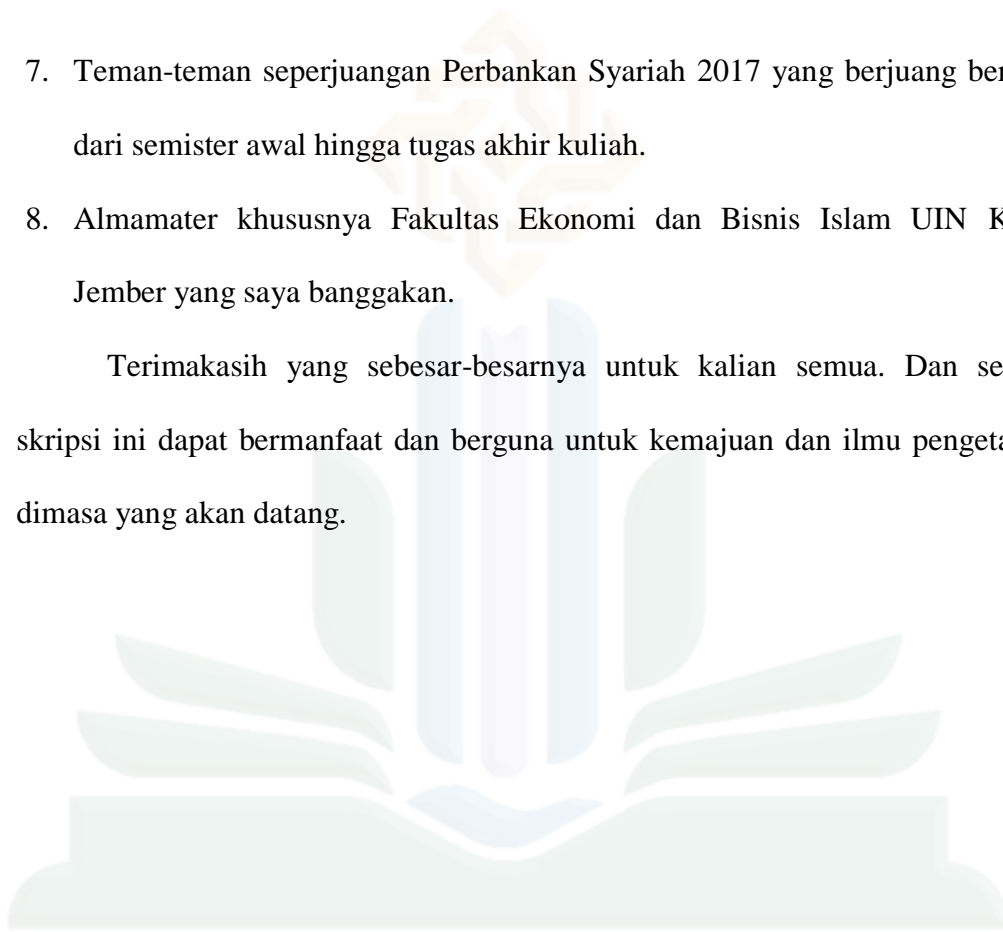
PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini teruntuk:

1. Ibu dan Bapak tercinta (Nur Hasanah dan Imam) yang telah menjadi inspirator, motivator, penyemangat serta mendidik tanpa henti tanpa pengaruh yang baik dalam hidup saya. Sehingga bisa menjadi hidup yang lebih baik dan semoga amal jariah yang diajarkan kepadaku membuahkan pahala bagimu ibuk bapak.
2. Kedua untuk Om dan Tante (Babun suharto dan Erma fatmawati) yang saya aggap seperti orang tua saya sendiri yang sudah mendidik dan mengajarkan saya apa itu arti sebuah tanggung jawab.
3. Untuk adik dan kakak-kakakku tersayang yang telah menjadi motivasi dan semangat untuk terus berjuang.
4. Moh Ramli(alm) dan Alfidarrin yang sudah banyak membantu saya dari awal pendaftaran sampai saya diterima di kampus Iain Jember.
5. Kepada Fihris Maulidia Suhma terimakasih banyak sudah banyak membantu mengarahkan untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Halimatus Sa'diyah dan Miftahul Ulum yang sudah menjadi penyemangat sehari-hari saya dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2017 yang berjuang bersama dari semester awal hingga tugas akhir kuliah.
8. Almamater khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang saya banggakan.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan dan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan Hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengarahkan kita dari dunia jahiliyah menuju dunia pengetahuan.

Alhamdulillah, penelitiannya yang berjudul “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR” telah penulis selesaikan dengan upaya semaksimal mungkin mengupayakan menyajikan yang terbaik, sehingga terwujud penyusunan meski jauh dari kata sempurna.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor UIN KHAS Jember yang selalu memberikan fasilitas yang memadai selama kami menuntut ilmu di UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam program perkuliahan yang kami tempuh.

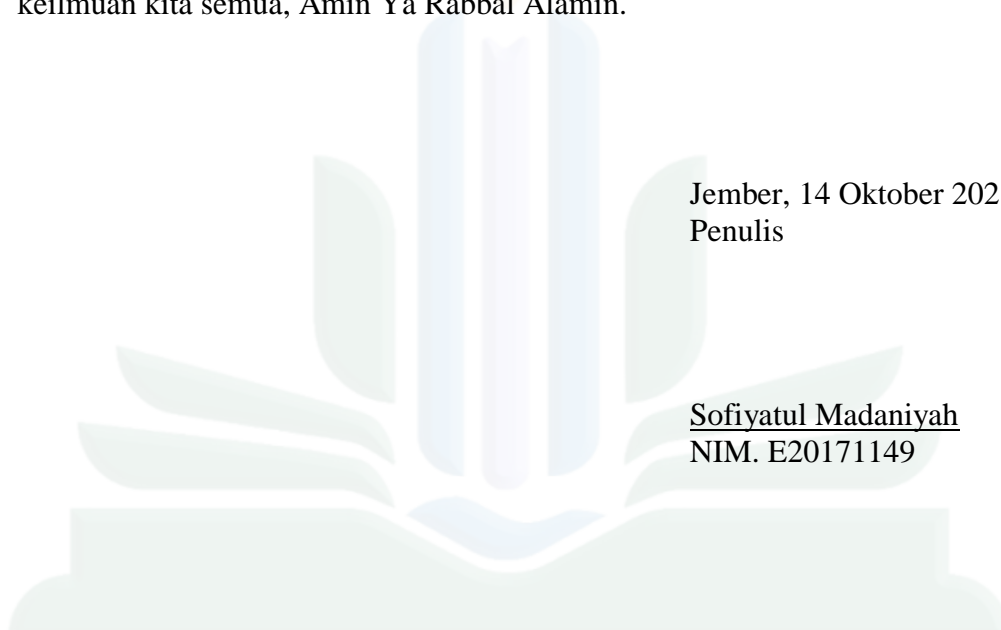
3. Ibu Nurul Setianingrum S.E.,MM selaku selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang selalu membimbing kami dalam perkuliahan.
4. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan dan bimbingan serta bersedia
5. Bapak Daru Anondo, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
6. Dosen UIN KHAS Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , terimakasih atas ilmu yang telah diberikan pada kami dan semoga bermanfaat.
7. Kepala Perpustakaan UIN KHAS Jember dan segenap karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.
8. Bapak Imam Baihaki selaku Pimpinan PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep dan segenap *staff* yang telah memebrikan ijin, untuk kegiatan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan semangat dan doa kepada penulis pada proses penyelesain skripsi ini. Amin.

Penulis hanya berdoa semoga segala kebaikan, bantuan serta partisipasi mereka semua mendapatkan balasan pahal dari Allah SWT.

Demikian, harapan drai ridho Allah SWT semoga amal baik Bapak/Ibu
beriakan kepada kamipenulis mendapat balasan yang baik dari Allah dan semoga
sekripsi ini dapat memberikan manfaat yang dalam bagi pengembangan khazanah
keilmuan kita semua, Amin Ya Rabbal Alamin.

Jember, 14 Oktober 2021
Penulis

Sofiyatul Madaniyah
NIM. E20171149



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

ABSTRAK

Sofiyatul Madaniyah, Dr. Khamdan Rifa’I, SE. M.Si (2021): “*Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bprs Bhakti Sumekar Kab. Sumenep*”.

Loyalitas nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat yang semakin tajam diantara perusahaan perbankan di Indonesia. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka kualitas produk dan pelayanan harus ditingkatkan. Perbankan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah. Agar nasabah merasa loyal dan tidak beralih pada perbankan lain.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Apakah Service Quality berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep? 2) Apakah Kualitas Produk Tabungan Haji berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep? 3) Apakah Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep?

Tujuan penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Mengetahui Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep. 2) Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep. 3) Mengetahui Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep.

Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda, dengan dibantu oleh program SPSS. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Tabungan Haji PT. BPRS Bhakti Sumekar, dari bulan Januari 2020 – Mei 2021, yang berjumlah 1634 Nasabah Tabungan Haji. Sampel yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini sejumlah 94 nasabah. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik penyebaran (teknik sampling), yaitu menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi sebesar 0,10. Teknik analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda dengan uji statistic terlebih dahulu. Uji statistik terdiri dari Uji asumsi klasik, uji t_{test} , f_{test} , koefisien determinasi (R^2). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS *Statistic* 28.

Katakunci: Kualitas Pruduk Tabungan Haji, Service Quality, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Sofiyatul Madaniyah, Dr. Khamdan Rifa'I, SE. M.Si (2021): "*The Influence of Service Quality and Quality of Hajj Savings Products on Customer Loyalty at Pt. Bprs Bhakti Sumekar Kab. Sumenep*".

Customer loyalty is a top priority in this study because of the sharper poles among banking companies in Indonesia. The main thing for companies to survive, compete and dominate the market, the quality of products and services must be improved. Banking must pay attention to things that are considered important by customers. So that customers feel loyal and do not switch to other banks.

The focus of the research examined in this thesis are: 1) Does Service Quality have a Significant Effect on Customer Loyalty at PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep? 2) Does the Quality of Hajj Savings Products Have a Significant Effect on Customer Loyalty at PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep? 3) Does Service Quality And Product Quality Of Hajj Savings Affect Customer Loyalty Simultaneously At PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep?

The research objectives examined in this thesis are: 1) Knowing the Effect of Service Quality on Customer Loyalty at PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep. 2) Knowing the Effect of Hajj Savings Product Quality on Customer Loyalty at PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep. 3) Knowing the Effect of Service Quality and Quality of Hajj Savings Products on Customer Loyalty Simultaneously at PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep.

The method in this study is a quantitative approach using multiple linear analysis, assisted by the SPSS program. The population used in this study were customers of Tabungan Haji PT. BPRS Bhakti Sumekar, from January 2020 – May 2021, totaling 1634 Hajj Savings Customers. The sample used as the object in this study were 94 customers. The sampling technique used was the dispersion technique (sampling technique), namely using the Slovin formula with a tolerance limit of 0.10. The data analysis technique was done by using multiple linear regression method with statistical test first. Statistical test consists of classical assumption test, t_{test} , f_{test} , coefficient of determination (R^2). Data processing in this study using IBM SPSS tools. *Statistic 28*

Keywords: Hajj Savings Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

| | Hal |
|------------------------------------|------------|
| JUDUL PENELITIAN..... | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian..... | 9 |
| F. Definisi Operasional..... | 12 |
| G. Asumsi Penelitian..... | 14 |
| H. Hipotesis..... | 15 |
| I. Metode Penelitian..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 17 |
| 2. Populasi dan Sampel | 18 |
| 3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data..... | 20 |
| 4. Analisi Data..... | 23 |
| J. Sistematika Pembahasan | 28 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTKAAN | 30 |
| A. Kajian Terdahulu..... | 30 |
| B. Kajian Teori | 44 |
| 1. Service Quality..... | 44 |
| 2. Kualitas Produk Tabungan Haji..... | 47 |
| 3. Loyalitas Nasabah | 50 |
| 4. Pengaruh Service Quality dan Kualitas Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah | 53 |
| BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS..... | 60 |
| A. Gambaran Obyek Penelitian | 60 |
| B. Penyajian Data | 70 |
| C. Analisis dan pengujian Hipotesis | 72 |
| D. Pembahasan..... | 80 |
| BAB V PENUTUP..... | 87 |
| A. Kesimpulan | 87 |
| B. Saran..... | 88 |

DAFTAR TABEL

| No Uraian | Hal |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Produk Tabungan Haji | 6 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 39 |
| Tabel 3.1 Uji Validitas | 71 |
| Tabel 3.2 Uji Reabilitas..... | 72 |
| Tabel 3.3 Uji Multikuolinieritas..... | 74 |
| Tabel 3.4 Regresi Linier Berganda | 76 |
| Tabel 3.5 Uji t (Parsial)..... | 78 |
| Tabel 3.6 Uji F (Simultan) | 79 |
| Tabel 3.7 Koefisien Determinasi..... | 80 |

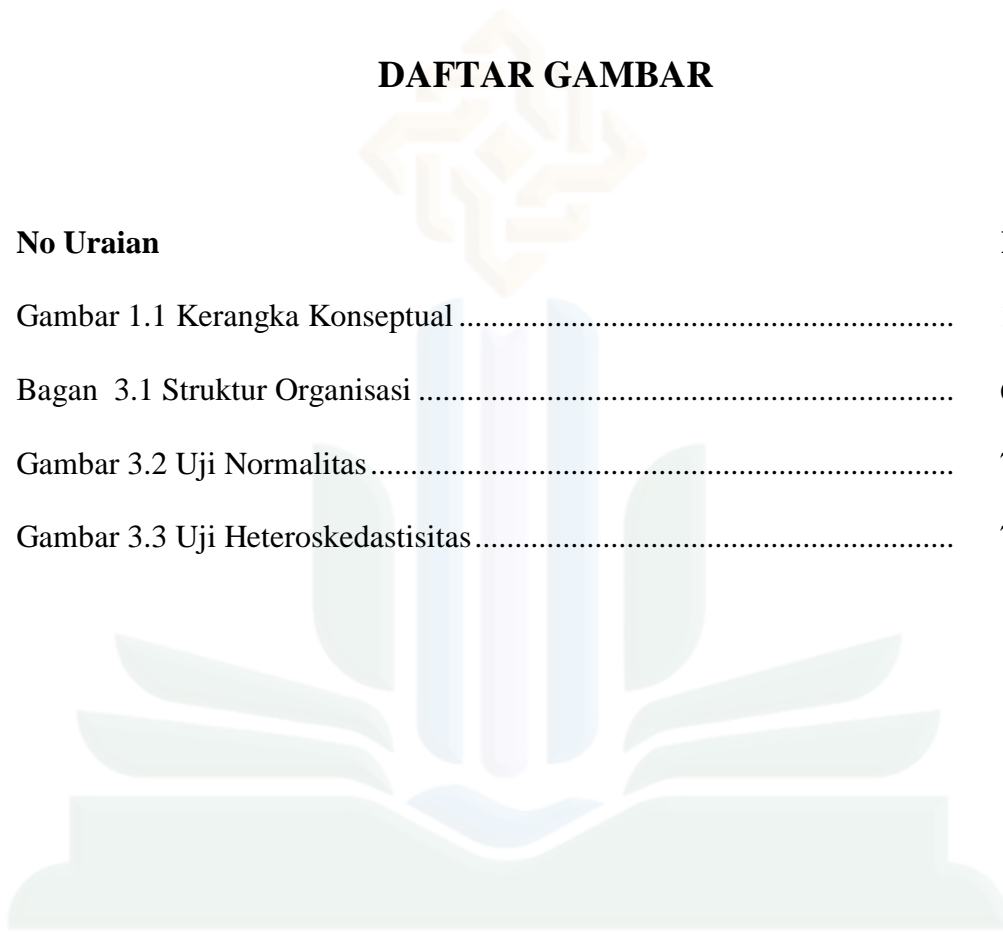
UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

DAFTAR GAMBAR

| No Uraian | Hal |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Kerangka Konseptual | 15 |
| Bagan 3.1 Struktur Organisasi | 69 |
| Gambar 3.2 Uji Normalitas | 73 |
| Gambar 3.3 Uji Heteroskedastisitas | 75 |



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Matrik Penelitian
- Lampiran 2 : Jurnal Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Perijinan Penelitian
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 7 : Hasil Input SPSS
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan lembaga keuangan pada suatu negara sangat penting, karena dengan adanya lembaga keuangan akan membantu membangun kemajuan kegiatan perekonomian, khususnya untuk negara Indonesia. Kemajuan dalam dunia bisnis menurut (Kasmir, 2007), merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan berbagai forum baik yang bersifat nasional maupun internasional. Hal tersebut menjadi tolak ukur dan tulang punggung kemajuan suatu negara dari kemajuan ekonominya.

Adanya pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, pada pelaku ekonomi yang terdiri dari pemerintah maupun masyarakat baik itu perorangan maupun badan hukum memerlukan dana yang besar. Seiring dengan kegiatan ekonomi tersebut, kebutuhan akan pendanaanpun akan semakin meningkat. Kebutuhan pendanaan tersebut sebagian besar dapat dipenuhi dengan cara pinjam meminjam. Kegiatan pinjam meminjam ini bisa dilakukan baik perorangan maupun badan hukum dengan suatu lembaga keuangan, baik lembaga keuangan bank ataupun lembaga keuangan non bank.

Bank menurut Kasmir adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha penghimpunan dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan.

Kemudian usaha bank lainnya memberikan jasa-jasa keuangan yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberikan pinjaman dengan memberikan himpunan dana.¹

Aktifitas utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan Indonesia memiliki banyak produk yang ditawarkan, seperti simpanan masyarakat berupa giro, deposit, tabungan.

Dalam bentuk kredit berupa kredit produktif, kredit konsumtif, kartu kredit. Dalam bentuk jasa berupa layanan transaksi perbankan, cash management, bancassurance, valuta asing, perbankan elektronik, fasilitas ekspor impor dan bank garansi.² Perbankan syariah bergerak di bidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik pada nasabah. Perbankan syariah harus memberikan pelayanan yang *personalized dan profesional*, sehingga kepuasan nasabah dapat di penuhi, hal ini diperlukan agar dapat bersaing dengan bank konvensional.³

Bank dalam menghadapi persaingan perlu meningkatkan strategi pemasaran antara lain melalui peningkatan loyalitas nasabah yang menabung

¹ Dr. Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016), 24.

² Dedi Setiawan, Erni Masdupi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabung BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negeri Padang", *Riset Manajemen Bisnis dan Publik* (2016), 2.

³ Ade Sofyan Mulazid, "Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah", *Pemikiran Islam*, 19 (2018), 91.

di bank dengan fokus pada loyalitas nasabah maka bank akan memiliki nasabah setia yang akan menompang bisnis perbankannya. Pentingnya loyalitas nasabah ini terkait dengan keberlanjutan usaha dalam jangka panjang. Dengan terus mempertahankan loyalitas nasabah maka suatu bank di pastikan akan langgeng sampai dimasa yang akan datang.⁴

Terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat menjadikan hubungan antar penyedia jasa secara harmonis, hingga selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Karena keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada sistemnya, jasa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam menjalankan sistem dengan baik, memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan sistem dan layanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas hingga akan mempertahankan dan menciptakan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.⁵ Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan adanya kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah memberikan kesan yang baik dan timbul rasa kepuasan pada nasabah.

⁴Agustinus Petege, Frederik G Worang, Imelda WJ Ogi, " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado", *EMBA*, 6 (april, 2018) 1038.

⁵ Emiliawati Muslimah dan Wahyu Murti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank Ocbc Nisp Cabang Harco Mangga Dua", *MANAJEMEN*, 5 (Oktober, 2017), 18.

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap harapannya. Hal ini dapat berarti jika kinerja di bawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas dan bahagia. Nasabah yang merasa puas, akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan bertahan lebih lama pada perusahaan.⁶ Bank sebagai lembaga keuangan perlu mengkomunikasikan produk yang mereka tawarkan, hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli manfaat atas produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS merupakan badan usaha yang setara dengan Bank Pengkreditan Rakyat Konvensional dengan hukum perseroan terbatas, perusahaan Daerah atau Koperasi.⁷

BPRS Bhakti Sumekar merupakan salah satu bank yang mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah. Salah satu produknya adalah tabungan haji. Tabungan haji adalah tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah yaitu simpanan pihak ketiga yang

⁶Wakhidatul Ardiyah, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI syariah KCP demak", *UIN Walisongo*, (2019), 13-14.

⁷Darsono, Ali Sakti, Ascarya, DKK, *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*, (Jakarta: Persada, 2017), 210.

menariknya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang di perjanjikan. Simpanan ini menerapkan ibadah dengan sistem bagi hasil mudharabah.⁸

Keunggulan dari pembiayaan rakyat syariah yaitu kemudahan dalam pembukaan tabungan, pembukaan rekening tabungan haji yang mudah dan praktis, diseluruh kantor BBS. Setoran awal pembukaan Rekening Tabungan Haji yang terjangkau, mulai dari Pp. 100. 000,- untuk setoran selanjutnya Rp. 50.000,- yang akan menjaga niat nasabah agar lebih mantap. Setor tarik tanpa batas jumlah dan frekuensi setorannya dan penarikannya tidak dibatasi, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. BPRS juga ada bonos tabungan kompetitif yang langsung masuk ke rekening tabungan nasabah, selain itu ada juga yang namanya dukungan layanan antar jemput, layanan antar jemput dapat di nikmati oleh seluruh nasabah dari skala mikro hingga prioritas.

Keuntungan dari tabungan haji ini adalah setoran ringan, kemudahan dalam administrasi, bebas biaya administrasi, asuransi jiwa dan kecelakaan, jaringan *online* dengan siskohat dan memberikan kebijaksanaan penarikan sesuai permintaan nasabah apabila nasabah sedang membutuhkan dana tersebut. Keuntungan lain dari BSM tabungan haji adalah mendapat dana talangan. Dana talangan sendiri merupakan pinjaman dana talangan dari bank

⁸ Lailatul Zulfah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur", *UIN Syarif Hidayatullah*, (2008), 4.

kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi (seat) haji dan pada saat pelunasan Biaya Penyetor Ibadah Haji BPIH.⁹

Berikut ini adalah data tabungan haji dalam akad mudharabah:

Tabel 1.1
Jumlah Produk Tabungan Haji di PT. BPRS
Laporan Keuangan Triwulan Tahun 2020-2021

| TAHUN | Triwulan | Tabungan mudharabah | KET | Jumlah Nasabah |
|-------|--------------|---------------------|-----|----------------|
| 2020 | Triwulan I | 7.03% | ↑ | 678 |
| | Triwulan II | 6.85% | ↓ | |
| | Triwulan III | 6.64% | ↓ | |
| | Triwulan IV | 6.63% | ↓ | |
| 2021 | Triwulan I | 6.18% | ↓ | 686 |

Sumber : laporan triwulan, BPRS.

Pada tabel diatas menunjukkan perkembangan tabungan mudharabah pada PT. Bhakti Sumekar pada tahun 2020-2021. Pada tahun 2020 triwulan I menunjukkan kenaikan pada angka 7.03 %, triwulan II mengalami penurunan pada angka 6.85%, triwulan III mengalami penurunan pada angka 6.64%, dan untuk triwulan IV mengalami penurunan pada angka 6.63%. dan memasuki tahun 2021 pada triwulan pertama menunjukkan penurunan pada angka 6.18%. Hal ini menunjukkan bahwa tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan terus-menerus dikarenakan adanya pandemi COVID-19 dimana keuangan masyarakat menurun dan adanya batasan pemberangkatan haji oleh pemerintah. Dan untuk jumlah nasabah tabungan haji pada tahun 2020 menunjukkan di angka 678 nasabah tabungan haji, kemudian pada tahun 2021 triwulan pertama menunjukkan di angka 686 nasabah tabungan haji. Hal

⁹ MH Tajudin, Ade Sofyan Mulazid, “Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP. Sawangan Kota Depok”, *Ekonomi Islam*, (Januari- Juni, 2017), 20.

ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep berhasil memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, sehingga nasabah loyal terhadap lembaga keuangan BPRS Bhakti Sumekar. Melihat dari permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bprs Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Service Quality berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep?
2. Apakah Kualitas Produk Tabungan Haji berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep?
3. Apakah Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah yang akan dipecahkan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep.

2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep.
3. Mengetahui Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan Pada PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sofiyatul Madaniyah Peneliti ini dapat menambah wawasan baru loyalitas nasabah.

2. Bagi Pembaca

Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi / pengetahuan tambahan tentang pengaruh faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Bagi Lembaga (PT. BPRS BHAKTI Sumekar)

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa informasi tambahan mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi service quality secara signifikan, sehingga diperoleh strategi baru yang dapat memungkinkan peningkatan loyalitas nasabah selanjutnya.

4. Bagi Mahasiswa

Diharapkan dapat menjadi bahan penambah wawasan dalam khasanah (perbendaharaan) pengetahuan ekonomi.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan dalam penelitian yang merupakan satu konsep yang mempunyai variasi. Variabel tersebut berupa variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Adapun variabel dalam penelitian kuantitatif dalam ini dapat dibedakan menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (X), dan variabel terikat (Y) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel bebas (X), adalah dua variabel bebas dalam penelitian ini diantaranya:

X_1 = Service Quality,

X_2 = Kualitas Produk Tabungan Haji.

b. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah (Y).

2. Indikator variabel

a. Indikator dari variabel X_1 (Service Quality)

1) *Reliability* (keandalan)

Ketepatan dalam menangani serta memenuhi pelayanan yang di janjikan, kesesuaian dalam menangani dan memenuhi pelayanan yang di janjikan, akulasi dalam pelayanan transaksi.

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kecepatan dalam melayani nasabah, menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah, kesungguhan karyawan dalam membantu nasabah.

3) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan menyedia jasa memberikan rasa aman dalam bertransaksi, keramahtamahan karyawan dalam melayani nasabah, pengetahuan dalam kecakapan karyawan dalam memberikan penjelasan dan pertanyaan nasabah.

4) *Empaty* (Kepedulian)

Keramahan dan kecakapan karyawan dalam berkomunikasi, memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah, mempunyai produk yang sesuai dengan kebutuhan.

5) *Tangibles* (Berwujud)

Gedung bagus dan mendukung, akses ke lokasi mudah, kebersihan, ketenangan dan kkenyamanan nasabah.

b. Indikator dari variabel X_2 (Kualitas Produk Tabungan Haji)

1) *Perfomance* (kinerja)

Setoran pembukaan THI syariah sudah sesuai dengan kemampuan nasabah, keuntungan bagi hasil menarik, mudah

untuk memperoleh kepastian nomor porsi keberangkatan karena telah *online* dengan SISKOHAT.

2) *Serviceability* (pelayanan)

Kemudahan dalam proses transaksi produk THI syariah, nasabah ditutup asuransi kecelakaan diri dan kematian.

3) *Durability* (Daya Tahan)

Produk THI Syariah menarik, produk THI Syariah sesuai syariah.

4) *Reliability* (keandalan)

Produk THI Syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah, produknTHI Syariah dapat mendorong niat ibadah haji nasabah, produk tabungan haji berdampak baik bagi calon jamaah haji yang menjadi nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar.

5) *Festures*

Souvenir yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, pada produk THI PT. BPRS Bhakti Sumekar berlaku ketentuan adanya pembiayaan dana talangan haji bagi nasabah/calon haji yang belum mempunyai dana yang cukup untuk mendapatkan porsi.

6) *Conformance with specifications*

Kecanggihan teknologi THI Syariah, pada produk THI Syariah berlaku ketentuan yang bebas dari biaya administrasi.¹⁰

c. Indikator dari variabel Y (Loyalitas Nasabah)

- 1) Menceritakan hal positif tentang perusahaan kepada orang lain.
- 2) Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menjadi pelanggan perusahaan.
- 3) Nasabah menggunakan beberapa produk yang ada di perusahaan tersebut.
- 4) Nasabah jarang mempertimbangkan untuk ganti atau beralih perusahaan lain.¹¹

F. Definisi Operasional

Berdasarkan judul penelitian pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah dapat didefinisikan pervariabel sebagai berikut:

1. Service Quality

Quality (kualitas) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.¹² Kualitas harus diawali dari kebutuhan pelanggan kemudian berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan

¹⁰Lailatul Zulfah, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur”, *UIN Syarif Hidayatullah*, (2008), 26-28.

¹¹ Griffin Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 54.

¹²Philip kotler dan kevin lane keller, *manajemen pemasaran*, (jakarta,erlangga,2008),143.

suatu layanan.¹³ Jadi kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan bagi nasabah.

2. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁴

Kualitas produk juga merupakan kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, realibilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

3. Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin (2010) loyalitas konsumen lebih banyak dikaitkan dengan perilaku dari pada dengan sikap. Bila konsumen loyal, ia akan menunjukkan perilaku pembelian yang di definisikan sebagai pembeli yang secara berulang dari waktu ke waktu oleh beberapa faktor pengambilan keputusan. Membangun hubungan yang kuat dengan

¹³Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya", *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2 (2017), 212.

¹⁴Heri Setiawan, Dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), *management*, 2 (maret 2016), 4.

konsumen adalah mimpi dari setiap pemasaran dan terkadang menjadi salah satu kunci dari kesuksesan pemasaran dalam jangka panjang.¹⁵

Menurut Oliver (dalam Hurriyati, 2005), loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku.¹⁶

G. Asumsi Penelitian

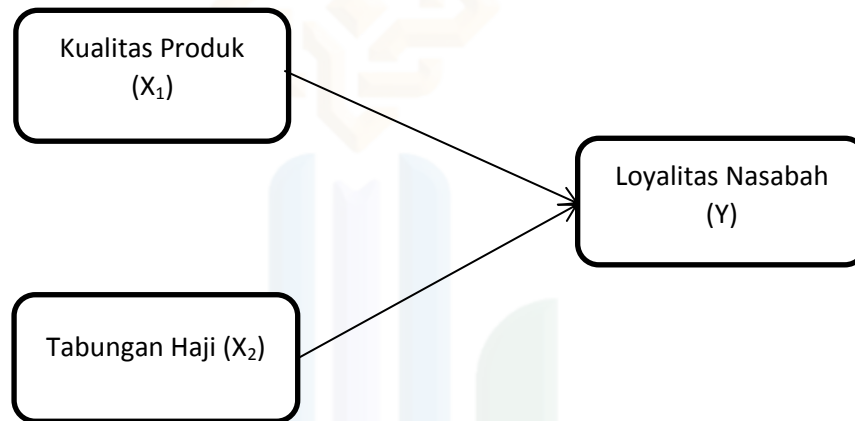
Asumsi penelitian disebut juga sebagai anggapan dasar. Anggapan dasar ini berfungsi sebagai dasar berpinjak bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti dan merumuskan hipotesis.¹⁷ Asumsi pada penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep. Untuk mengetahui bagai mana pengaruh tersebut dapat dilihat dari kerangka konseptual (*conseptual Framework*) berikut:

¹⁵Rizal Zulkarnain, Dkk,” Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)”, *Manajemen Dan Bisnis*, 1 (february 12,2020), 7.

¹⁶Heri Setiawan,Dkk,” Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)”, *management*, 2 (maret 2016), 3.

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Je mber. IAIN Jember Press, 2017),39.

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual



Sumber: data diolah

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.¹⁸ Bentuk-bentuk hipotesis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga yaitu hipotesis *deskriptif* (variabel mandiri), hipotesis *komparatif* (perbandingan) dan hipotesis *asosiatif* (hubungan).¹⁹

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Service Quality dan Kualitas Produk Tabungan Haji terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pasongsongan Kec. Pasongsongan Kab. Sumenep”, maka hipotesisnya sebagai berikut:

¹⁸ Sugiono, Metode Penelitian, 99.

¹⁹ Ibid., 103.

1. Kualitas layanan adalah suatu fitur dan karakteristik produk atau jasa yang akan mempengaruhi kelayakan nasabah,²⁰ sifat layanan yang tidak berwujud ini lebih menyulitkan bagi organisasi atau perusahaan untuk melakukan suatu penilaian terhadap kualitas layanan. Padahal kualitas pelayanan jika digunakan dengan baik berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan atau loyalitas nasabah. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁ : Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel X₁ (Service Quality), terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

2. kualitas produk ialah karakteristik dari sebuah produk yang diberikan kepada pelanggan kalau untuk loyalitas sendiri ialah komitmen yang dipegang kuat oleh pelanggan sehingga kembali membeli atau menggunakan produk konsumen yang membeli produk kembali karena merasa puas atas produk yang dibeli atau digunakan.²¹ Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa sesuai dengan konsep produk, jika seorang konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas terbaik kinerja dan ciri-ciri baik. Peningkatan dan penurunan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh peningkatan dan penurunan kualitas produk yang ditawarkan, konsumen akan merasa puas jika produk yang ditawarkan berkualitas.²² Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

²⁰ Philip kotler and kevin lane keller, *manajemen pemasaran*, (Jakarta:erlangga,2008),143.

²¹ Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, (Pamekkasan:Duta Media Publishing,2019), 12.

²² Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta : PT Indeks, 2008), 22.

H₂: Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel X₂ (Kualitas Produk Tabungan Haji), terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

3. Penelitian ini menggunakan teori Lili Suryati dalam bukunya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas konsumen karena kualitas layanan dan kualitas produk menjadi factor penentu kepuasan dan loyalitas nasabah.²³ Loyalitas nasabah di pengaruhi oleh perubahan kualitas layanan dan kualitas produk dengan temuan bahwa kepuasan nasabah merupakan sebuah mediator dalam menyatakan hubungan kualitas layanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₃ : Terdapat pengaruh secara simultan dari variabel X₁ (Service Quality), X₂ (Kualitas Produk Tabungan Haji) terhadap Y (Loyalitas Nasabah).

I. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis linier berganda, dengan dibantu oleh program SPSS. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Karena variabel yang digunakan lebih dari dua variabel. Variabel yang digunakan diantaranya sebagai berikut:

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = Service Quality

²³ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 102.

X_2 = Kualitas Produk Tabungan Haji

Pada pendekatan ini untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dibuat berdasarkan rumusan masalah, yang nantinya akan diperoleh data signifikansi pengaruh antar variabel yang diteliti.

Peneliti menggunakan (*Field Research*) digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang lebih akurat di lapangan yakni dengan langsung mendatangi setiap responden.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam sebuah penelitian merupakan keseluruhan atau universal atau objek penelitian sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Namun jika populasi terlalu luas maka penelitian harus mengambil sampel dari populasi yang berkaitan dengan penelitian ini.²⁴ Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Tabungan Haji PT. BPRS Bhakti Sumekar, dari bulan Januari 2020 – Mei 2021, yang berjumlah 1634 Nasabah Tabungan Haji.

b. Sampel

Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode, dan instrumen penelitian, di samping pertimbangan waktu, tenaga, dan pembiayaan. Sebagaimana dijelaskan diatas bahwa sampel terdiri atas subjek penelitian (responden) yang menjadi sumber data yang terpilih dari hasil

²⁴ Moh Kasiran, “*Metodelogi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*”, (Yokyakarta: Sukses Offset, 2010), 257.

pekerjaan teknik penyebaran (teknik sampling).²⁵ Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Tabungan Haji yang bertransaksi bulanan di PT. BPRS Bhakti Sumekar sejak bulan Januari 2020 - Mei 2021.

Untuk sampel peneliti menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi sebesar 0,10 sebagai berikut:²⁶

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e)^2}$$

Dimana

n : Ukuran Sampel

N: Jumlah Populasi

E. Prosentasi kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan masih di inginkan

Sampel yang masih ditolelir atau diinginkan, (catatan umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1).

Dari rumus diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan ukuran populasi 1634 orang dan kelonggaran 10% jumlah nasabah adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1634}{1+1634 \times 0,01^2} \\ &= \frac{1634}{1+(1634 \times 0,01)} \\ &= \frac{1634}{1+16,34} \end{aligned}$$

²⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2014),137-138.

²⁶ Wiratna Sujarweni, *SPSS UNTUK PENELITIAN*, (Jakarta: Pustaka Baru Press,2015),16.

$$\begin{aligned} &= \frac{1634}{17,34} \\ &= 94,23 \\ &= 94,23 \text{ dibulatkan menjadi } 94 \end{aligned}$$

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

a. Teknik dan Pengumpulan Data

Didalam teknik pengumpulan data peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni sebagai berikut:

1) Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan / pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Bila peneliti dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantar langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik,

sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.²⁷

Adapun jenis kuesioner yang peneliti gunakan adalah kuesioner campuran. Kuesioner ini merupakan gabungan dari kuesioner sebelumnya. Dalam kuesioner campuran ini, disamping telah ada kemungkinan-kemungkinan jawaban yang tersedia di sediakan pula titik-titik kosong untuk menampung kemungkinan-kemungkinan jawaban yang belum tersedia.²⁸

2) Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti memperhatikan dan mengikuti. Memperhatikan dan mengikuti dalam arti mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran peneliti yang dituju. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.²⁹

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan usaha pencarian data mengenai variabel berupa catatan, traskip, buku, dan lain-lain yang berkaitan dengan responden dan peneliti.

²⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta,2019), 199-200.

²⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2014), 161.

²⁹ Haris Hediensyah, *Metodologi Penelitian Kulitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta, Salemba Humanika, 2010), 131.

b. Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data utama yaitu kuesioner (angket), dengan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan.³⁰ Setiap jawaban responden dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

1) Pernyataan Positif

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Sangat Puas | (SP), diberi skor: 5 |
| Puas | (P), diberi skor : 4 |
| Netral | (N), diberi skor : 3 |
| Tidak Puas | (TP), diberi skoror : 2 |
| Sangat Tidak Puas | (STP), diberi skoror : 1 |

2) Pernyataan Negatif

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Sangat Puas | (SP), diberi skor: 1 |
| Puas | (P), diberi skoror : 2 |
| Netral | (N), diberi skoror : 3 |
| Tidak Puas | (TP), diberi skoror : 4 |
| Sangat Tidak Puas | (STP), diberi skoror : 5 |

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung, Alfabeta, 2016), 136.

4. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1) Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Untuk mengukur Uji Validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus korelasi product moment atau dikenal juga dengan korelasi pearson.

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Dari hasil r hitung dan bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk koesioner. Uji

reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.³¹

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independent. Model persamaan regresi linier sederhana dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

a = Nilai Konstan

X₁ = Service Quality

X₂ = Kualitas Produk Tabungan Haji³²

c. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah analisis yang berfungsi sebagai proses pengolahan data menjadi tabel sehingga mudah untuk dipahami, untuk menilai karakteristik dari sebuah data dan analisis ini juga digunakan untuk mendapatkan besaran pemusatan data (*mean*), penyebaran data (*standar deviation, rage, maximum dan minimum*).³³

³¹ Wiratna Sujarweni, *SPSS UNTUK PENELITIAN*, (Jakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 192.

³² Ibid., 149.

³³ Imam Ghazali, " *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*", (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), 97.

d. Uji Asumsi Klasik

Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi berganda sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan kontak kerja yang sama dengan uji regresi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Normal Kolmogorov-Smirnov.³⁴

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel Independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh uji parsial masing-masing variabel independen. Jika VIF yang dihasilkan diantaranya 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

³⁴ Wiratna Sujarweni, *SPSS UNTUK PENELITIAN*, (Jakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 52.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, regresi yang terjadi heteroskedastisitas jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola³⁵

e. Uji f (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel ANOVA pada kolom sig.

Dalam hal ini penulis menggunakan taraf signifikansi 10% (0,1). Yang artinya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,1$ maka ada pengaruh signifikan secara bersamaan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

³⁵ bid.,181-187

- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,1$ maka tidak ada pengaruh signifikan secara bersamaan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

f. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan sebagai menguji keberhasilan koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk menyatakan apakah variabel bebas (X) secara tunggal berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficient* pada kolom sig. Dalam hal ini penulis menggunakan taraf signifikansi 10% (0,1).

Yang artinya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitasnya $< 0,1$ maka ada pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,1$ maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.³⁶

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah salah satu nilai statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa naik dan turunnya Y yang dijelaskan oleh pengaruh linier X. Ada cara untuk melihat uji koefisien determinasi apabila R^2 nya kecil maka kemampuan variabel X dalam memberi informasi terbatas, sedangkan jika R^2 besar atau mendekati angka satu artinya bahwa variabel X akan memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel Y. Koefisien

³⁶ Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar*, (Yogyakarta:BPFE,2012), 213.

determinasi juga memiliki kelemahan yaitu bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model.³⁷

J. Sistematika Pembahasan

Penelitian skripsi ini dari 4 (empat) bab yang akan membahas permasalahan dari gambaran penelitian yang telah dipaparkan. Masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

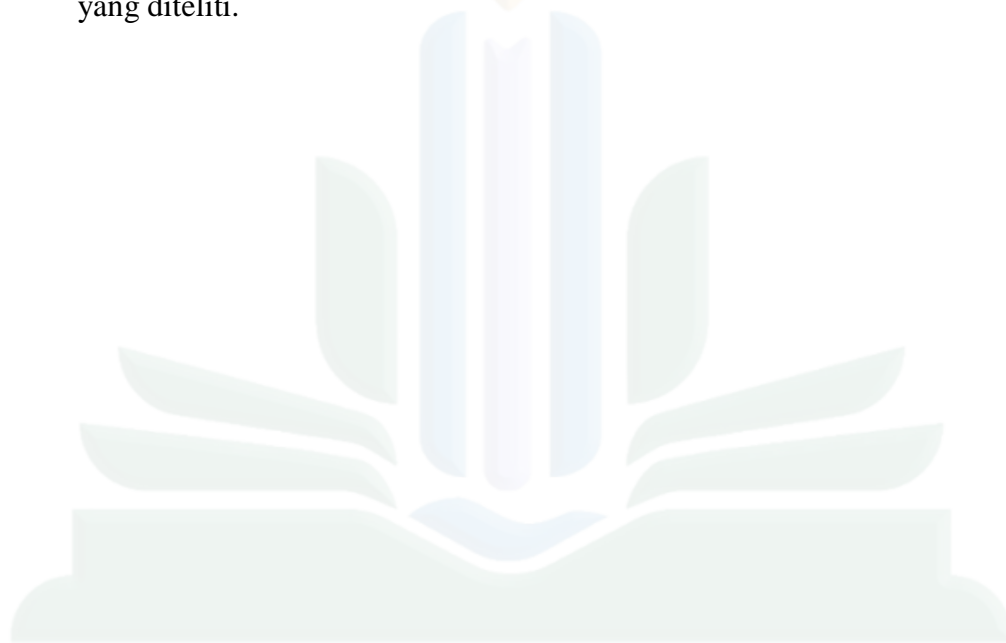
Bab I Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan. Pada bab ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan dan menguat dalam penelitian ini, dan kajian teori yang membahas teori-teori tentang pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep.

Bab III Pembiayaan Data dan Analisis. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yaitu berupa gambaran umum pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep. Yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan.

³⁷ Imam Ghazali, " *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*", (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), 97.

Bab IV Penutup. Pada bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, dan saran untuk penelitian selanjutnya dan lembaga yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Terdahulu

1. **Rizal Zukarnain, Her Taufik, Agus David Ramdansyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Itervening (Studi Kasus Pada TP Bank Syariah Mu'amalah Cilegon), 2020**

Metode penelitian ini dalam jurnal ini bisa dikategorikan pada penelitian kausal komparatif yaitu penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki hubungan sebab akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang terjadi dan mencari faktor yang menjadi penyebab melalui data yang dikumpulkan (sugiono, 2013).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah pada tabungan muamalah di Bank Muamalah Cilegon.³⁸

- a. Hasil penelitian dari kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas nasabah.
- b. Hasil dari kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin berkualitas kinerja sebuah produk maka semakin tinggi loyalitas nasabah.

³⁸ Rizal Zulkarnain, Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)", *Manajemen Dan Bisnis*, 1 (february 12,2020), 9.

- c. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terciptanya kepuasan yang tinggi memungkinkan nasabah untuk tetap loyal terhadap produk perbankan yang digunakan.³⁹

2. Taufiq Risal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah, 2019*

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan kepada nasabah anggota Koperasi simpan pinjam BMT Kampoeng Syariah Medan.

Namun tidak seluruh nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian, hanya 100 orang nasabah yang dipilih untuk menjadi sampel dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif ini merupakan pengajuan hipotesis untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderating yaitu dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 22.⁴⁰

- a. Berdasarkan hasil penelitian hipotesis bersamaan pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.
- b. Berdasarkan hasil penelitian hipotesis bersamaan kedua menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

³⁹Ibid., 21-22.

⁴⁰Taufiq Risal, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah, Manajemen dan bisnis*, 1 (2019), 4.

- c. Berdasarkan hasil penelitian pertama hipotesis bersamaan ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- d. Dalam pengujian berpengaruh langsung dan tidak langsung, variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan (Z) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil positif.⁴¹

3. Firman, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng, 2019*

Metode ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data sekunder. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng selama 3 (tiga) bulan pada saat melakukan penelitian yang pada bulan juni sampai pada bulan Agustus 2017 yang berjumlah 124nasabah.

Metode analisa data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reabilitas, uji korelasi product moment, uji regresi liniersederhana dan bergand, koefisien determinasi dan uji hipotesis.⁴²

- a. Hasil dari penelitian tentang tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng cukup puas di lihat dari rata-rata secara keseluruhan sebesar 4,25yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan

⁴¹Ibid., 7.

⁴²Firman, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Menteng, *Prosiding Seminar Nasional2019*, 1 (2019), 4.

yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng di nilai sangat baik.

- b. Loyaltis nasabah yang diberikan oleh responden kepada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng juga cukup puas dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,27 yang berada pada interval 4,20-5,00. Hal ini menandakan bahwa loyalitas nasabah yang diberikan kepada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng dinilai sangat baik.
- c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menteng adalah positif sebesar 0,95 artinya jika Kualitas Pelayanan di tingkatkan sebesar satu-satuannya akan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini berarti semakin baik Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah, begitupula sebaliknya.⁴³

4. Mila Sufiyati, *Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)2019*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 responden. Metode yang

⁴³Ibid., 8.

digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 23.⁴⁴

5. Wakhidatul Ardiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak, 2019*

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana penelitian berupa angka atau bilangan, penelitian dapat dimaknai sebagai proses mencari jawaban atas suatu permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin di ketahui. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *cross section* merupakan data yang di kumpulkan pada satu waktu tertentu dengan beberapa obyek yang tujuan menggambarkan keadaan. Data yang di gunakan dalam penelitian adalah data primer dan data skunder. Sehingga pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran angket atau kuesioner yang menggunakan daftar pertanyaan terstruktur berdasarkan indikator.⁴⁵

⁴⁴ Mila Sufiyati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)*, UIN AR-RANIRY BANDA ACEH (2019).

⁴⁵Wakhidatul Ardiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Demak*, walisongo, (2019), 84.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner ke 100 nasabah tabungan haji dengan berbagai pernyataan dan uji menggunakan SPSS versi 21. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

- a. Variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Demak.
- b. Variabel Kualitas Produk (x2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji KCP Demak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Variabel kualitas Produk (X2) t_{hitung} 5.391 sedangkan t_{tabel} 1.98397. sehingga semakin baik kualitas Produk yang diberikan maka semakin baik juga tingkat kepuasan nasabah pada bank BRI syariah KCP Demak.
- c. Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji secara perhitungan spss terhadap nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak.⁴⁶

6. Syafira Ulfa, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Petisah)*, 2018

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuisisioner dengan pengumpulan skala likert dan sampel yang digunakan sebanyak 98 responden yang menabung dan bertransaksi selama sekurang-kurangnya setahun atau lebih, dan

⁴⁶Ibid.,154-155.

teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas), analisis path, uji R, analisis sobel, uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Sofiyatul Madaniyahah $0.000 < 0.05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah $0,000 < 0.05$, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah $0,000 < 0.05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening $0,000 < 0,05$.⁴⁷

7. Kharisma Nawamg Sigit, Euis Soliha, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, 2017

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden tentang kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.⁴⁸

Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

⁴⁷ Syafira Ulfa, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri cabang Petisah)*, (UIN Sumatera Utara Medan, 2018), 6.

⁴⁸ Kharisma Nawamg Sigit, Euis Soliha, *kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, keuangan dan perbankan*, 1 (januari 2017), 162.

nasabah hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas produk yang diberikan bank maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.⁴⁹

8. I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, 2016*

Desain penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, yaitu hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai *intervening* pada Bank Mandiri cabang veteran Denpasar Bali.⁵⁰

Hasil penelitian 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar Bali. 2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar Bali. 3) variabel perencanaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar Bali. 4) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar Bali. Artinya

⁴⁹Ibid., 167.

⁵⁰I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali, *Manajemen Unud*, 1(2016), 714.

semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah maka akan semakin baik.⁵¹

9. Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), 2016.

Variabel penelitian yaitu variabel independen (*Independent Variabel*) adalah variabel bebas yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain dalam penelitian variabel independen terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan.⁵²

- 1) Hasil pengujian SPSS secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Rejo Agung Sukses Semarang.
- 2) Berdasarkan pengujian koefisien determinasi (R^2) yang dibantu dengan program SPSS terdapat nilai *adjusted R square* 0,398.⁵³

10. Destika Primasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Ungaran 2016.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

⁵¹ Ibid., 731.

⁵² Heri Setiawan, Dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), *management*, 2 (maret 2016), 6.

⁵³ Ibid., 12.

menggunakan produk iB Hasanah. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampling acak (random sampling), yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang digunakan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu. Teknik analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda dengan uji statistik terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 0,454 + 0.685 X_1 + 0.211 X_2$ hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah variabel kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁴

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|---|---|--|
| 1 | Rizal Zukarnain, Her Taufik, Agus David Ramdansyah (2020) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Itervening (Studi Kasus | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dan sama- sama | Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada studi kasus. |

⁵⁴ Destika Primasari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Ungaran*, IAIN SALATIGA, (2016).

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|------------------------|--|--|--|
| | | Pada TP Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). | menggunakan metode penelitian kuantitatif. | |
| 2 | Taufiq Risal, 2019 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah, | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dan sama- sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. | Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada kualitas produk dan studi kasus. |
| 3 | Firman, 2019 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Menten | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini itu sama-sama menggunakan deskriptif kuantitatif. | Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada studi kasus. |
| 4 | Mila Sufiyati, 2019 | Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk | Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian ini | Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada metode, |

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------|---|---|---|
| | | Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh) | yaitua sama-sama menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS | Metode yang digunakan adalah probabilitas sampling dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. |
| 5 | Wakhidatul Ardiyah, 2019 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak | persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan dua variable (X_1) kualitas pelayanan (X_2) kualitas produk tabungan haji metode yang digukan kuantitatif. | Perbedaannya ada pada (Y) kepuasan nasabah dan studi kasus. |
| 6 | Syafira Ulfa, 2018 | pengaruh kualitas pelanyanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri | persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuisisioner. | Perbedaannya ada pada kepuasan nasabah sebagai variabel intervening studi kasus |

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|--|--|--|
| | | cabang Petisah), | | |
| 7 | Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha, 2017 | Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah, | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kuisioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden. | Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada kepuasan nasabah. |
| 8 | Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, 2016. | Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses | Sama-sama menggunakan metode kuantitatif. | Perbedaannya ada pada studi kasus dan kepercayaan nasabah. |

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|--|---|---|---|
| | | Cabang Ngaliyan) | | |
| 9 | Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni, 2016 | Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan) | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kuantitatif, dengan bantuan SPSS. | Perbedaannya ada pada kepercayaan ,kepuasana nasabah dan studi kasus. |
| 10 | Destika Primasari, 2016. | <i>Pengaru Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Ungaran.</i> | Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode regresi linear berganda dengan uji statistik terlebih dahulu. | Perbedaanpenelitian terdahulu dengan penelitian ini ada pada studi kasus. |

| NO | Penulis | Judul | Persamaan | Perbedaan |
|----|---------|--|--|---|
| 11 | | <i>Pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep.</i> | Sama-sama menggunakan regresi linier berganda dengan uji statistic terlebih dahulu . | Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dilakukan BPRS untuk mendapatkan ke loyalitas nasabah untuk terus bertransaksi di PT BPRS dalam menabung tabungan haji. |

B. Kajian Teori

1. Service Quality

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan kariawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁵⁵

Service qualiti yang dalam bahasa indonesianya adalah kualitas layanan, kualitas layanan adalah bentuk penelitian yang tingkat layanannya diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja melainkan lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang dapat

⁵⁵Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Puublik*, (UNPAD PRESS, Rahma Mulyana, 2016),47.

menikmati layanan tersebut. Kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.⁵⁶

Adapun lima dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Reliability* atau keandalan dapat di artikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat j waktu, dan dapat dipercaya.
- b. *Responsiveness*, atau ketanggapan dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan yang baik dan cepat.
- c. *Assurance*, atau jaminan dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- d. *Empathy*, yaitu dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
- e. *Tangibles*, atau bukti fisik dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.⁵⁷

Dari definisi kualitas pelayanan tersebut dapat diperoleh indikator sebagai berikut:

Dimensi *Reliability* (keandalan) terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

⁵⁶Atep Adya Brata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 36.

⁵⁷Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Puublik*, (UNPAD PRESS, Rahma Mulyana, 2016), 63-64.

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk definisi *Responsivness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur

Untuk deminsi assurance (keterjaminan) terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam layanan⁵⁸
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi empathy terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah

⁵⁸Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Puublik*, (UNPAD PRESS, Rahma Mulyana, 2016),65-66.

- c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
- d. Melayani tanpa diskriminatif
- e. Menghargai setiap pelanggan

Dimensi tangible terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Ketika dalam satuan kerja memberikan pelayanan kepada masyarakat, biasanya yang selalu diinginkan masyarakat adalah berupa kemudahan dalam melakukan hubungan baik agar dapat memberi layanan dengan penerima layanan merasakan kemudahan sehingga ada kesepakatan didalam mencapai tujuan bersama.⁵⁹

2. Kualitas Produk Tabungan Haji

Tabungan adalah produk perbankan yang paling populer di masyarakat. Dikenalkan pada masyarakat pertama kali dengan nama Tabanas, kini tabungan memiliki berbagai macam nama bergantung dari bank yang mengeluarkannya. Tabungan juga bisa diartikan sebagai produk perbankan di mana nasabah dapat menggunakannya sebagai alat penyimpanan uang yang dapat diambil kapan saja.

⁵⁹Ibid.,65-66..

Adapun enam dimensi yang mengukur kualitas produk tabungan haji iyalah sebagai berikut:

7) *Perfomance* (kinerja)

Setoran pembukaan THI syariah sudah sesuai dengan kemampuan nasabah, keuntungan bagi hasil menarik, mudah untuk memperoleh kepastian nomor porsi keberangkatan karena telah *online* dengan SISKOHAT.

8) *Servicebility* (pelayanan)

Kemudahan dalam proses transaksi produk THI syariah, nasabah ditutup asuransi kecelakaan diri dan kematian.

9) *Durability* (Daya Tahan)

Produk THI Syariah menarik, produk THI Syariah sesuai syariah.

10) *Reliability* (keandalan)

Produk THI Syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah, produknTHI Syariah dapat mendorong niat ibadah haji nasabah, produk tabungan haji berdampak baik bagi calon jamaah haji yang menjadi nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar.

11) *Festures*

Souvenir yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, pada produk THI PT. BPRS Bhakti Sumekar berlaku ketentuan adanya pembiayaan dana talangan haji bagi nasabah/calon haji yang belum mempunyai dana yang cukup untuk mendapatkan porsi.

12) *Conformance with specifications*

Kecanggihan teknologi THI Syariah, pada produk THI Syariah berlaku ketentuan yang bebas dari biaya administrasi.⁶⁰

Tabungan haji ini adalah sebuah produk tabungan yang bersifat khusus yang diselenggarakan oleh bank. Tabungan ini selain berfungsi sebagai sarana menyimpan uang, juga membantu nasabah dalam hal administrasi pendaftaran haji. Tabungan ini dimaksudkan untuk membantu nasabah mempersiapkan Ongkos Naik Haji (ONH) dan membantu nasabah untuk melakukan pendaftaran haji langsung ke Departemen Agama secara *online*.

Jika waktu pendaftaran haji sudah dibuka, bank akan mendaftarkan nasabahnya sebagai calon jamaah haji hingga mendapatkan kepastian untuk berangkat pada musim haji berikutnya. Kelebihan lain dari tabungan haji ini adalah, bank juga dapat memberikan dana talangan pada nasabah yang ingin naik haji tahun itu tetapi masih memiliki kendala arus kas. Tentu saja dengan memastikan terlebih dahulu bahwa ia mampu untuk melunasi biaya ONHA-nya sebelum berangkat.⁶¹

Adapun dasar hukum kewajiban dalam pelaksanaan haji terdapat dalam surah Al- Baqarah 196 yaitu:⁶²

⁶⁰Lailatul Zulfah, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji PT. BNI Syariah Tbk Cabang Jakarta Timur", *UIN Syarif Hidayatullah*, (2008), 26-28.

⁶¹Ibid.,45.

⁶² Al-Qur'an, surah Al- Baqarah 196,30.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ... ﴿٨٦﴾

Artinya “Dan sempurnakanlah Ibadah Haji dan Umroh karena Allah.”

Di bank syariah, ada dua macam skema yang digunakan untuk produk tabungan yaitu yang menggunakan skema bagi hasil (*mudharabah*) dan tabungan skema titipan (*wadiah*).⁶³ Dijelaskan dalam Al-Qur’an surat am-Nisa’ ayat 58:⁶⁴

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ۗ

Artinya: “sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat (titipan) kepada yang berhak menerima”

Sedangkan tabungan haji di PT. BPRS merupakan tabungan persiapan bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji sesuai dengan rukun islam yang ke-5 yang menggunakan prinsip bagi hasil (*mudharabah*) dan tabungan prinsip titipan (*wadiah*).

3. Loyalitas Nasabah

Menurut Oliver (dalam Hurriyati), loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian berulang-ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang.⁶⁵ Loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek saja, tetapi dalam keunggulan bersaing yang berkelanjutan.

⁶³ Ahmad Gozali, *Halal ,Berkah, Bertambah Mengenal Dan Memilih Produk Investasi Syariah*, (Jakarta:Elex Media Komputindo,2004),43.

⁶⁴ Al-Qur’an surat am-Nisa’ ayat 58, 9.

⁶⁵ Heri Setiawan,Dkk, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan), *management*, 2 (maret 2016)3.

Nasabah yang loyal karena puas dan ingin meneruskan hubungan pembelian,⁶⁶ nasabah atau konsumen yang dapat dikategorikan sebagai konsumen yang setia adalah konsumen yang puas dengan produk tertentu sehingga mereka mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya konsumen yang loyal juga akan menunjukkan kesetiaan mereka dengan membeli produk-produk lainnya dari perusahaan yang sama.⁶⁷

Membangun hubungan yang kuat dengan konsumen adalah mimpi di setiap pemasaran dan terkadang menjadi salah satu kunci dari kesuksesan pemasaran dalam jangka panjang.⁶⁸ Jadi berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen terhadap suatu produk berhubungan dengan sikap positif yang dimiliki konsumen terhadap produk dengan melakukan pembelian ulang secara konsisten.⁶⁹

Adapun beberapa tipe loyalitas pelanggan atau nasabah yaitu sebagai berikut:

⁶⁶Taufiq Risal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah, *Manajemen dan bisnis*, 1 (2019),3.s

⁶⁷Kharisma Nawamg Sigit, Euis Soliha, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah, *Keuangan Dan Perbankan*, 1 (Januari 2017), 160.

⁶⁸Rizal Zulkarnain, Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)", *Manajemen Dan Bisnis*, 1 (february 12,2020), 7.

⁶⁹Kharisma Nawamg Sigit, Euis Soliha, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, *keuangan dan perbankan*, 1 (januari 2017), 160.

- a. *Loyalty* merupakan pelanggan yang sangat puas dan sangat loyal kepada produk.
- b. *Defector* meliputi pelanggan yang sangat tidak puas dan pelanggan yang puas sehingga pelanggan ini sangat tidak loyal dan mudah beralih ke produk pesaing.
- c. *Mercenary* pelanggan yang menentang hukum kepuasan dan loyalitas
- d. *Hostage* meliputi pelanggan yang tidak puas dan pelanggan yang puas tetapi memiliki loyal yang sangat tinggi walaupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sangat buruk.⁷⁰

1) Cara membangun loyalitas nasabah

Terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan telah menjadi asset penting dalam menjalankan bisnis, lima (5) cara untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah atau pelanggan meliputi.⁷¹

- a) Fokus pada sebelum dan sesudah.
- b) Menjalani hubungan yang saling menguntungkan.
- c) Lakukan pekerjaan dengan baik dalam tindak lanjut purna jual.
- d) Menyediakan program-program menarik untuk menjaga loyalitas pelanggan.
- e) Berikan sediakan dana untuk pelanggan setia anda.

⁷⁰Rizal Zulkarnain, Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)", *Manajemen Dan Bisnis*, 1 (february 12,2020), 7.

⁷¹Warnadi, Aristriyono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta:Cv Budi Utama, 2019),32.

2) Dimensi loyalitas nasabah

Menurut Griffin indicator loyalitas nasabah yaitu pembelian secara teratur, merekomendasikan produk lain, membeli diluar lini produk atau jasa dan tidak terpengaruh tawaran pesaing.⁷²

a) Transaksi berulang

Melakukan pembelian ulang secara teratur, loyalitas ini mengacu pada hal-hal pengembalian keputusan untuk melakukan secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

b) Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan kepada orang lain, nasabah yang royal terhadap perusahaan atau lembaga akan merekomendasikan perusahaan kepada teman-temandan rekannya. Karena pelanggan tersebut sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan

4. Pengaruh Service Quality dan kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

a. Service Quality terhadap loyalitas Nasabah

Kualitas layanan adalah suatu fitur dan karakteristik produk atau jasa yang akan mempengaruhi kelayalitan nasabah,⁷³ sifat layanan yang tidak berujud ini lebih menyulitkan bagi organisasi atau perusahaan untuk melakukan suatu penilaian terhadap kualitas layanan. padahal kualitas pelayanan jika digunakan dengan baik

⁷² Griffin Jill, *Customer Loyalty*, (Jakarta:Erlangga,2003),203.

⁷³ Philip kotler and kevin lane keller, *manajemen pemasaran*, (Jakarta:erlangga,2008),143.

berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan atau loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga maka semakin loyal nasabah terhadap perusahaan. Loyalitas sangat berperan penting dalam perusahaan perbankan, mempertahankan nasabah sama halnya dengan meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan nasabah.⁷⁴

Sunaryo, menemukan bahwa kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas layanan dari jasa yang diberikan. Dalam industri perbankan, penelitian hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan.⁷⁵

b. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Kualitas produk ialah karakteristik dari sebuah produk yang diberikan kepada pelanggan kalau untuk loyalitas sendiri ialah komitmen yang dipegang kuat oleh pelanggan sehingga kembali membeli atau menggunakan produk konsumen yang membeli produk

⁷⁴ Ibid., 144.

⁷⁵ Soengeng Wahyoedi Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah, Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, (Yogyakarta:Cv Budi Utama,2019), 9-10.

kembali karena merasa puas atas produk yang dibeli atau digunakan.⁷⁶ Kualitas produk disini sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tersendiri. Produk yang memiliki kualitas bagus maka tidak menutup kemungkinan bagi nasabah menggunakan produk tersebut seterusnya. Selain produk yang berkualitas, pelayanan yang baik juga penting dalam meningkatkan rasa loyalitas nasabah terhadap perusahaan yang bersangkutan.

Jika kualitas produk disini memenuhi target nasabah atau berkualitas sangat baik maka nasabah akan sangat puas atau loyal terhadap perusahaan, jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat senang atau puas dan loyal terhadap perusahaan. Kotler dan Keller (2009), mengatakan bahwa konsumen yang sangat puas biasanya akan setia atau loyal untuk jangka waktu yang lama, setia membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, maka nasabah akan membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk yang dikeluarkannya baik itu produk lama dan produk yang baru. Oleh sebab itu kualitas produk sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁷⁷

c. Service quality dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah

Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas nasabah

⁷⁶ Farid Firmansyah, Rudy Haryanto, *Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, (Pamekkasan:Duta Media Publishing,2019), 12.

⁷⁷ Caesar Andreas, Tri Yuniati, “pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel Intervening”, *Ilmu dan Riset Manajemen*, 5, mei 2016,15.

kualitas pelayanan berkaitan dengan kinerja dari suatu penyedia jasa, berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan kebutuhan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin loyal nasabah terhadap suatu penyedia jasa atau produk. Begitupun dengan kualitas produk, yang menunjukkan bagus tidaknya suatu produk. Produk yang berkualitas adalah produk yang sesuai dengan harapan nasabah, semakin bagus kualitas yang diberikan, akan semakin puas dan loyal nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan.⁷⁸

d. Pengertian PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usah berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS merupakan badan usaha yang setara dengan Bank Pengkreditan Rakyat Konvensional dengan bentuk hukum Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah, atau Koperasi.⁷⁹

Tujuan dan Strategi Usaha PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Tujuan pendirian BPRS ini adalah untuk:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah

⁷⁸ Natalia Puji Lestari, Drs. Agus Hermani, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Alzena Skin Care Pati Cabang Winong)”, *Ilmu Administrasi Bisnis*, 4 (agustus 20,2017), 1-5.

⁷⁹ Darsono, Ali Sakti, Ascarya, DKK, *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*, (Jakarta: Persada,2017),210

- 2) Meningkatkan pendapatan perkapita
- 3) Menambah lapangan kerja terutama di kecamatan-kecamatan
- 4) Mengurangi urbanisasi
- 5) Membina semangat ukhuah Islamiyah melalui kegiatan ekonomi.

Untuk mencapai tujuan pendirian BPRS tersebut, diperlukan strategi usaha sebagai berikut

- 1) BPRS tidak bersifat menunggu (pasif) terhadap datangnya permintaan fasilitas, melainkan bersifat aktif dengan melakukan solisitasi/penelitian kepada usaha-usaha yang berskala kecil yang perlu dibantu tambahan modal, sehingga memiliki prospek bisnis yang baik;
- 2) BPRS memiliki jenis usaha yang waktu perputaran jangka pendek dengan mengutamakan usaha skala menengah dan kecil
- 3) BPRS mengkaji pangsa pasar, tingkat kejenuhan serta tingkat kepetitifnya produk yang akan diberikan pembiayaan.⁸⁰

Prinsip operasional BPRS tidak jauh berbeda dengan prinsip operasional yang dijalankan Bank Muamalat Indonesia. Setidaknya ada lima operasional yang dijalankan BPRS, yaitu prinsip bagi hasil, prinsip jual beli dengan marjiin keuntungan, prinsip simpanan murni, prinsip sewa, dan prinsip pemberian *fee*. BPRS terfokus untuk melayani UMK yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. BPRS memiliki petugas yang berfungsi

⁸⁰Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta:Sinar Grafika,2014),468.

armada antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan.

Prinsip syariah dalam BPRS diberlakukan untuk transaksi pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan (pinjaman). BPRS mengelola dana masyarakat dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem bagi hasil, masyarakat penyimpanan dana akan mendapatkan bagi hasil secara fluktuasi karena sangat beruntung kepada pendapatan yang diperoleh BPRS. Untuk itu, perlu disepakati *nisbah* (porsi) di awal transaksi.

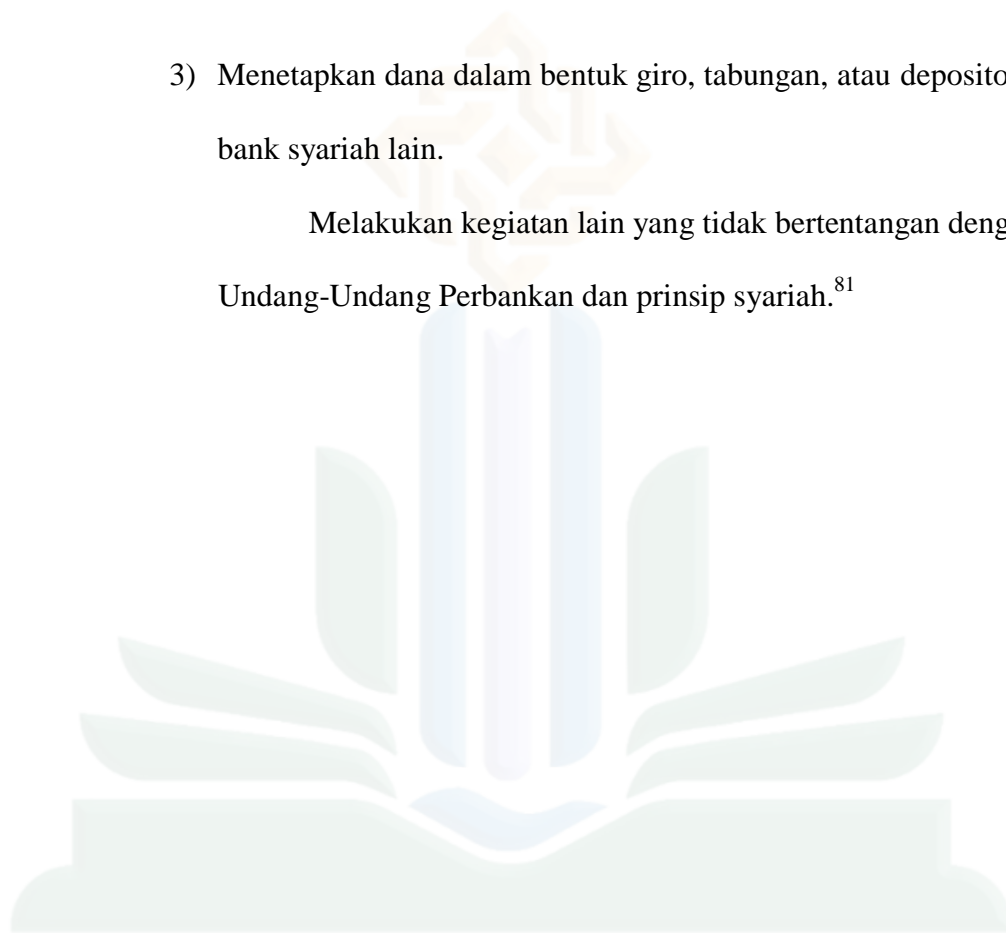
Dalam transaksi pembiayaan (pinjaman), BPRS memberikan pembiayaan kepada UMK dengan sistem jual beli, bagi hasil ataupun sewa. Selain itu, BPRS juga bisa melakukan praktik pengadaian yang dikelola dengan sistem syariah.

Adapun Usaha BPRS meliputi sebagai berikut:

- 1) Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk:
 - a) Tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* atau *mudharabah*
 - b) Deposito berjangka prinsip *mudharabah*
- 2) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan:
 - a) Prinsip jual beli (*mudharabah, istishna', salam*)
 - b) Prinsip sewa menyewa (*ijarah*)
 - c) Prinsip bagi hasil (*mudharabah dan musyarakah*)
 - d) Prinsip kebajikan (*qardh*)

- 3) Menetapkan dana dalam bentuk giro, tabungan, atau deposito pada bank syariah lain.

Melakukan kegiatan lain yang tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perbankan dan prinsip syariah.⁸¹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁸¹Ibid.,469-470.

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bprs Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep

Pada saat dikeluarkannya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan No. 25 tentang kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Untuk meningkatkan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.⁸²

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS). Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Pengkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu

⁸² <http://www.bhaktisumekar.co.id> (diakses 16 Mei 2021).

PT, BPR DANA MERAPI untuk kemudian di relokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat *memorandum of understanding* (MOU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalt sebagai pelaksanaan dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.⁸³

2. Permodalan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Berdasarkan akta pendirian PT Bank Pengkreditan Rakyat Dana Merapi nomor 64 tanggal 30 juli 1992 dari notaris Yanita Poerbo, SH yang telah diubah dengan aktaperubahan yang terakhir nomor 4 tanggal 13 agustus 1999 dari notaris Ny.Rilia Devi Indrawati, SH., modal dasar Bank terdiri dari 500 lembar saham dengan nilai nominal Rp. 500.000 perlembar saham. Modal tersebut disetor penuh senilai Rp.250.000.000 dengan komposisi kepemilikan saham (sebelum akuisisi) adalah sebagai berikut:

⁸³ Ibid., 4.s

- a. Poeji Harixon 450 lembar saham @ Rp. 500.000,- =225.000.000,-
- b. Poeji Hartono 50 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 25.000.000,-

Dengan disetujuinya akuisisi PT Bhank Pengkreditan Rayat Dana Merapi oleh Bank Indonesia dengan No. 4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27 mei 2002, maka komposisi pemilikan saham menjadi sebagai berikut:

- a. Pemerintah Kabupaten Sumenep 490 lembar saham @ Rp. 500.000,-
= Rp. 245.000.000
- b. Drs. H.M. Toha Msi 10 lembar saham @ Rp 500.000,- = Rp. 5.000.000,-

Selanjutnya penambahan modal disetor dilakukan dari Rp. 250.000.000,- menjadi 2.000.000.000,- oleh pemilik baru dan mendapat persetujuan dari Bank Indonesia dengan No. 4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27-05-2002.

Peningkatan modal sertan perubahan nilai nominal saham tertuang dalam akte nomor 6 tanggal 7 juli 2003 oleh Notaris Ny. Sukarini, SH, notaris disidoarjo dengan perubahan sebagai berikut, modal dasar menjadi Rp.60.000.000.000,- (enam puluh miliar rupiah) dan modal setor menjadi Rp. 15.000.000.000,- (lima belas miliar rupiah) serta perubahan nilai sahan menjadi Rp. 5.000.000,-perlembar, dan mendapat pengesahan Menteri Kehakiman RI dan HAM RI No. C-01.389 HT. 01.04.TH.2004 tanggal 19-01-2004 tentang akta perubahan anggaran Dasar Perseroan Terbatas.⁸⁴

⁸⁴ Ibid., 5.

Berdasarkan pernyataan keputusan rapat luar biasa para pemegang saham Akta Notaris Karuniawan Surjanto, SH di Sidoarjo Nomor 9 tanggal 24 Februari 2004, pada tahun 2004 mengalami perubahan dengan modal dasar menjadi sebesar Rp. 160.000.000.000,00 (seratus enam puluh miliar rupiah) yang terbagi atas 32.000 (tiga puluh dua ribu) lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp.5.000.000,00 (lima juta rupiah) perlembar saham. Dari modal saham tersebut telah ditempatkan oleh masing-masing persero sampai dengan Desember 2013 adalah sebagai berikut:

- a) Pemerintah Kabupaten Sumenep 12,000 lembar saham = Rp. 60.000.000.000,- (99,99 %)
- b) Drs. HM. Toha Msi 1 lembar saham = Rp. 5.000.000,- (0,01%)

3. Visi, Misi dan Moto PT. Bhakti Sumekar Sumenep

Adapun Visi, Misi dan Moto BPRS Bhakti sumekar Sumenep sebagai berikut:

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”

b. Misi

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
- 2) Membantu pelaksanaan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah

3) Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

c. Moto

“ Mitra Bermuamalah Dengan Syari’ah”

4. Produk-produk PT. BPRS Bhakti Sumekar

Produk dan jasa PT. BPRS Bhakti Sumekar dibedakan menjadi tiga antara lain sebagai berikut:

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan Barokah

Layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai persiapan masa depan dengan prinsip wadi’ah (titipan).

b) Tabungan Siswa Barokah

Layanan simpanan khusus bagi pelajar menggunakan akad wadi’ah.

c) Tabungan SIMPEL

Layanan tabungan untuk pelajar baik siswa/i yang merupakan program dari pemerintah.

d) Tabungan Qurban

Layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai persiapan dana Qurban di Hari Raya Idul Adha dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

e) Tabungan haji

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji.

f) Ibadah Umroh

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah umroh.

g) Deposito Mudharobah

Layanan simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang ingin menginvestasikan dana sebagai persiapan masa depan dengan prinsip mudharobah (bagi hasil).

2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Serba Guna

Layanan pembiayaan PNS/Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad mudharobah (jual beli) untuk pembelian barang sebagai keperluan nasabah.

b) Pembiayaan Kendaraan

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta, Institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerja sama untuk pembelian kendaraan roda dua atau sepeda angin.

c) Pembiayaan Talangan Haji

Layanan pembiayaan talangan haji membantu anda melaksanakan ibadah haji lebih mudah.

d) Pembiayaan Talangan Umroh

Layanan pembiayaan umroh akan membantu anda mewujudkan impian untuk berangkat ibadah umroh.

e) Pembiayaan Modal Kerja UMKM

Layanan pembiayaan modal kerja atau investasi atau perorangan yang memiliki usaha kecil menengah dengan akad mudharabah (jual beli) atau mudharabah (bagi hasil).

f) Pembiayaan Qordh (Rahn-Emas)

Layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip syariah (Ar-rah) yang berdasarkan perhitungan jasa penyimpanan dan pemeliharaan harian atas jaminan.

g) Pembiayaan Al Qordul Hasan

Layanan pinjaman kebijakan untuk usaha mikro tanpa menggunakan anggunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil.

h) Pembiayaan Elektronik

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta, atau Institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerja sama untuk pembelian barang-barang elektronik.

i) Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta yang berpengasilan tetap dengan menggunakan akad mudharabah (jual-beli) untuk kepemilikan rumah.

j) Pembiayaan Pusyar IB

Layanan pembiayaan modal kerja tanpa pengenaan margin yang akan diberikan kepada masyarakat yang memiliki usaha berskala

kecil/ Mikro atau kepada masyarakat yang akan memulai usaha baru dengan pola kemitraan antara PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR, Badan Amil Zakat, DIPERINDAG dan Dinas Koperasi Kabupaten Sumenep.

k) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Layanan pembiayaan kepada perseorangan terbuka untuk masyarakat umum yang ingin memiliki atau mempunyai emas.

l) Pembiayaan Sadar Bersih

Layanan pembiayaan bagi hasil perseorangan maupun kelompok yang memiliki Sanitasi dan saluran air bersih

m) Pembiayaan Pensiunan

Layanan pembiayaan kepada perseorangan yang bekerja di sebuah instansi baik negeri maupun swasta guna mempersiapkan hari tua ketika pensiun.⁸⁵

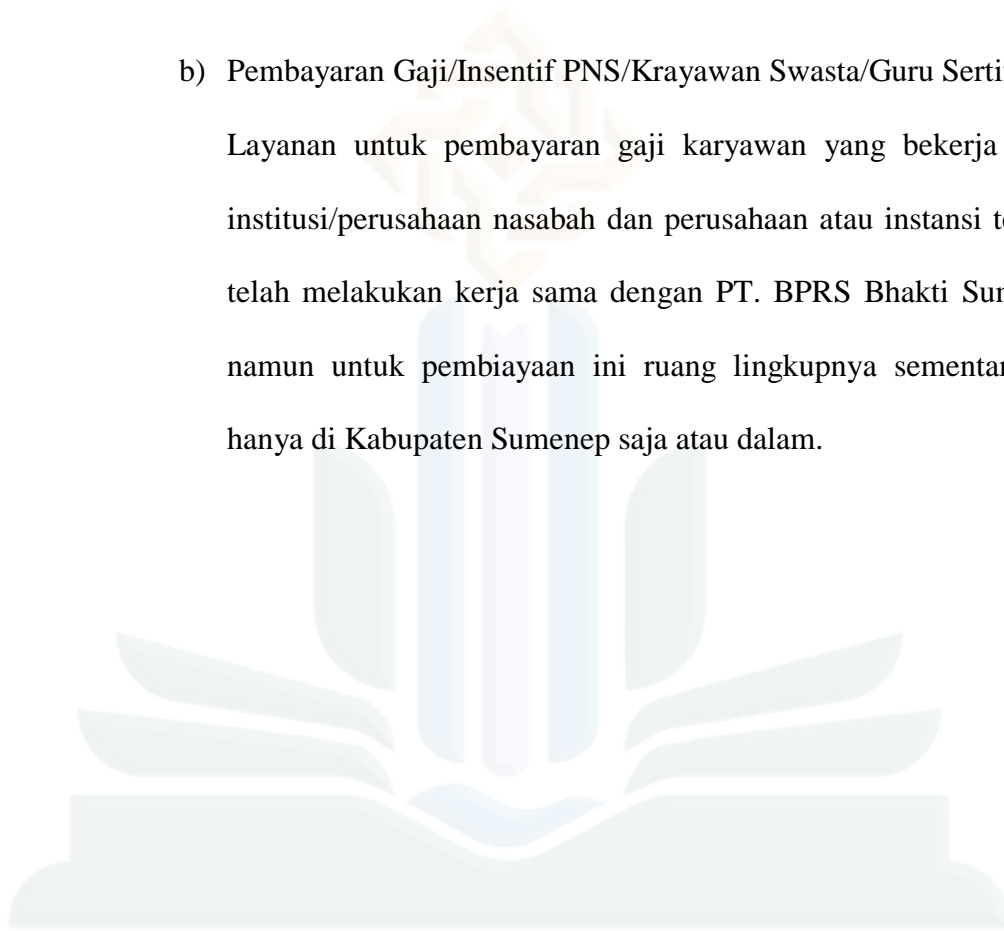
3) Produk Layanan

a) Jasa Kiriman Uang

Layanan jasa transfer uang valuta Rupiah antar Bank baik dalam suatu kota maupun dalam kota yang berbeda dalam hal ini BPRS Bhakti Sumekar hanya sebagai perantara saja atau dalam artian memberikan jasa pelayanan kepada nasabah terkait hal jasa kiriman uang.

⁸⁵ <https://www.bhaktisumekar.co.id> (diakses 16 Mei 2021)

- b) Pembayaran Gaji/Insentif PNS/Karyawan Swasta/Guru Sertifikasi
Layanan untuk pembayaran gaji karyawan yang bekerja pada
institusi/perusahaan nasabah dan perusahaan atau instansi terkait
telah melakukan kerja sama dengan PT. BPRS Bhakti Sumekar
namun untuk pembiayaan ini ruang lingkupnya sementara ini
hanya di Kabupaten Sumenep saja atau dalam.



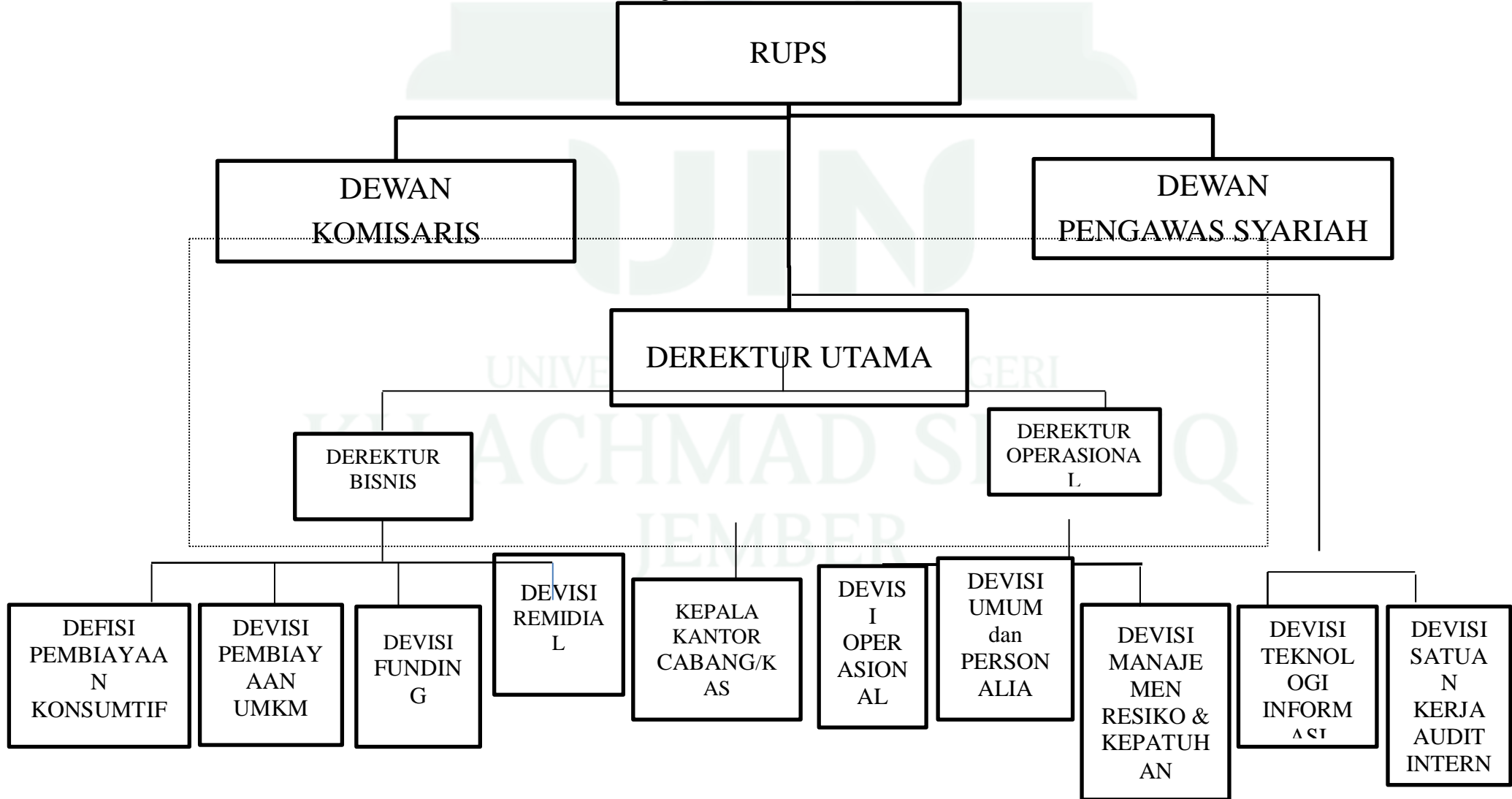
UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

5. Struktur Organisasi PT.BPRS Bhakti Sumekar

Bagan 3.1
Struktur Organisasi PT.BPRS Bhakti Sumekar



Struktur organisasi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep merupakan aspek yang paling menentukan untuk perkembangan perusahaan yang memperlihatkan kejelasan hubungan dan tugas-tugas bagian structural. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) berada dipuncak organisasi. Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki wewenang untuk memberikan untuk memberikan nasehat dan saran syariah khususnya yang berhubungan dengan produk-produk yang akan dikeluarkan oleh bank syariah tersebut. Dalam kegiatan operasional bank dikepalai oleh seorang direksi yang didampingi oleh kedua direksi lainnya. Dewan direksi membawahi lima kepala bagian yaitu kepala bagian pembiayaan komersil dan UKM, kepala bagian pembiayaan konsumtif dan dana, kepala bagian operasional, kepala bagian umum dan kepala bagian cabang.⁸⁶

B. Penyajian Data

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang pengaruh *service quality* dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep. Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada responden sebanyak 94 nasabah atau sampel PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep dari populasi yang berjumlah 1634. Setelah melalui pemrosesan data ke 94 kuesioner dapat diolah semua.

⁸⁶ <https://www.bhaktisumekar.co.id> (diakses 16 Mei 2021)

1. Uji Validitas

Uji validitas disini menggunakan rumus *Bivariate Pearson SPSS* yang dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$, $94-2 = 92$ dengan α (alpha) 5% (0,05) di dapat $r_{tabel} = 0.1707$. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka butir soal pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas menggunakan bantuan SPSS Statistics versi 28. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada table berikut ini:

Table 3.1
Hasil Uji Validitas

| No. | Variabel | Item pertanyaan | Alpha | R hitung | R tabel | Keterangan |
|-----|----------|-----------------|-------|----------|---------|------------|
| 1. | X1 | X1.1 | 0,05 | 0,426 | 0.1707 | Valid |
| | | X1.2 | 0,05 | 0,388 | 0.1707 | Valid |
| | | X1.3 | 0,05 | 0,257 | 0.1707 | Valid |
| | | X1.4 | 0,05 | 0,278 | 0.1707 | Valid |
| | | X1.5 | 0,05 | 0,252 | 0.1707 | Valid |
| 2. | X2 | X2.1 | 0,05 | 0,352 | 0.1707 | Valid |
| | | X2.2 | 0,05 | 0,404 | 0.1707 | Valid |
| | | X2.3 | 0,05 | 0,223 | 0.1707 | Valid |
| | | X2.4 | 0,05 | 0,469 | 0.1707 | Valid |
| | | X2.5 | 0,05 | 0,448 | 0.1707 | Valid |
| | | X2.6 | 0,05 | 0,470 | 0.1707 | Valid |
| 3. | Y | Y.1 | 0,05 | 0,351 | 0.1707 | Valid |
| | | Y.2 | 0,05 | 0,301 | 0.1707 | Valid |
| | | Y.3 | 0,05 | 0,280 | 0.1707 | Valid |
| | | Y.4 | 0,05 | 0,243 | 0.1707 | Valid |
| | | Y.5 | 0,05 | 0,320 | 0.1707 | Valid |

Sumber: Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 3.1 hasil di atas maka dapat diketahui bahwa semua pernyataan variable X1 (*Service Quality*), X2 (Kualitas Produk Tabungan Haji) dan Y (loyalitas Nasabah) dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah r_{tabel} dan r_{hitung} . Nilai r_{tabel} sebesar 0.1707 lebih kecil dari nilai r_{hitung} diantara kisaran 0.223-0.470.

2. Uji Reabilitas

Untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Uji reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS Statistics versi 28*. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 3.2
Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | Nilai reliabilitas | R tabel | Keterangan |
|-----|----------|--------------------|---------|------------|
| 1. | X1 | 0,482 | 0,1689 | Reliable |
| 2. | X2 | 0,607 | 0,1689 | Reliable |
| 3. | X3 | 0,487 | 0,1689 | Reliable |

Sumber: Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha yang dihasilkan pada masing-masing variabel sebesar 0,482 pada variabel service quality, sebesar 0,607 untuk variabel kualitas produk tabungan haji dan sebesar 0,487 untuk variabel loyalitas nasabah. Semua nilai reliabilitas lebih besar dari R tabel yakni 0,1689, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dan dependen dinyatakan reliabel.

C. Analisis dan Penyajian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

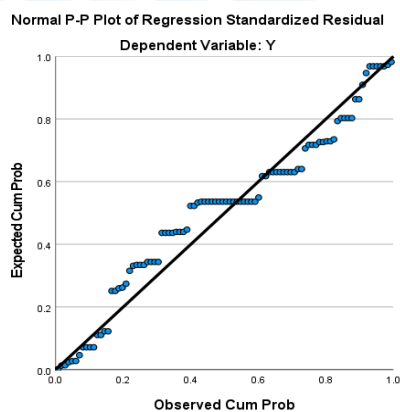
Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model dalam suatu penelitian. Uji asumsi klasik dilakukan sebelum uji hipotesis dilakukan, dimana uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data telah memenuhi asumsi-asumsi dasar dan

memastikan bahwa data telah berdistribusi normal.⁸⁷ Uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ditujukan untuk mengetahui bagaimana distribusi data atau variable dalam penelitian, apakah data telah berdistribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji analisis berdasarkan grafik.

Gambar 3.2
Uji Normalitas Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)
Berdasarkan grafik P-P Plot diatas, dapat terlihat bahwa titik-titik menyebar dan mengikuti sekitar garis lurus atau diagonal, sehingga menunjukkan bahwa data atau variabel berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen atau tidak. Apabila terdapat suatu korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik harusnya tidak ada korelasi antar variable bebas. Pengujian multikolinieritas

⁸⁷ Suliyanto, *Ekonomitrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS* (Yogyakarta: ANDI,2011),69.

dapat dilakukan dengan menggunakan metode Variance Inflation Faktor (VIF) dengan nilai tolerance dapat dilakukan tidak ada gejala multikolinieritas, jika $VIF < 10$ dan Nilai Tolerance $> 0,10$. Berikut adalah hasil pengujian multikolinieritas.⁸⁸

Tabel 3.3
Uji multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-----------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | - 2.380 | 3.752 | | -.634 | .52 7 | | |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <.0 01 | .961 | 1.041 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <.0 01 | .961 | 1.041 |

Dependen variabel: loyalitas nasabah (Y)

Sumber: Hasil data diolah SPSS (lampiran)

Berdasarkan hasil analisis uji multikolinieritas diatas, nilai VIF variabel X1 (service quality) adalah sebesar 1.041 dan nilai Tolerance sebesar 0,961. Variabel X2 (kualitas produk tabungan haji) memiliki VIF sebesar 1,041 dan nilai Tolerance sebesar 0,961. Semua variabel mempunyai nilai $VIF < 10$ dengan Tolerance $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari asumsi multikolinieritas.

Selain dengan menggunakan metode VIF, untuk melihat variabel bebas dari multikolinieritas dapat diketahui berdasarkan nilai standar error. Nilai standar error variabel service quality sebesar 0.182 dan pada variabel kualitas produk tabungan haji sebesar 0.090, yang

⁸⁸ Ibid., 96.

mana nilai tersebut < 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak terdeteksi.

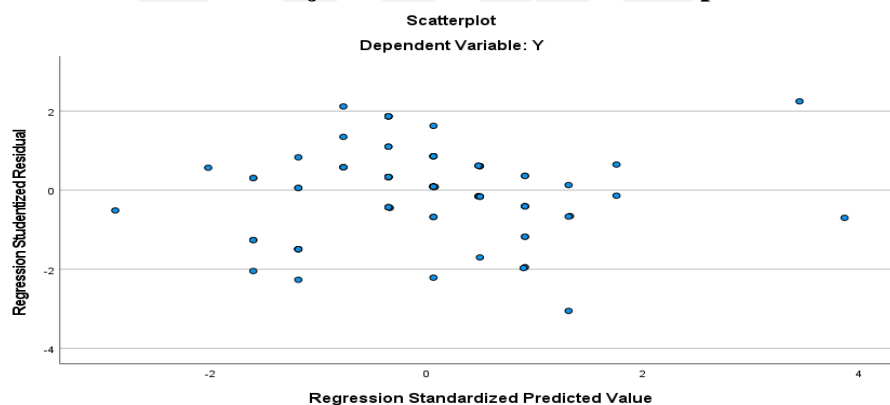
c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas berarti ada varian pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya, jika variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan heteroskedastisitas.⁸⁹ Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan menggunakan pola scatterplot.

Cara uji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan analisis grafik Scatterplot. Berikut adalah hasil analisis uji heteroskedastisitas Scatterplot.

Gambar 3.3

Uji heteroskedastisitas Scatterplot



Berdasarkan tampilan pada uji Scatterplot di atas, terlihat bahwa plot atau titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka

⁸⁹ Aminatus Zahrariah, *Diklat Apengajaran Aplikasi Komputer Statistik (Teori dan Aplikasi dengan SPSS 22)*, Jember: t.p, 2018), 78.

0 (nol) pada sumbu regression standardized residual, sehingga disimpulkan bahwa model regresi yang terbentuk tidak ada gejala tau tanda-tanda terjadi heteroskedastitas. Untuk memastikan, berikut peneliti tampilkan tabel coefficient berdasarkan hasil analisis uji hetetoskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Penelitian ini menguji hipotesis pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR Kab. Sumenep.

Table 3.4
Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2.380 | 3.752 | | -.634 | .527 |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <,001 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <,001 |

Berdasarkan hasil uji analisis regresi diatas, dapat dilihat bahwa persamaan model regresi berganda adalah:

$$Ly = -2.380 + 0,647 X1 + 0,319 X2 + e$$

a. Constant = -2.380

Nilai constant dari persamaan diatas adalah -2.380 yang menunjukkan bahwa apabila variabel X1 (service quality) dan X2 (kualitas produk tabungan haji) bernilai nol (X=0), maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar -2.380.

b. Coefficient X1 (Service quality) = 0,647

Pengaruh service quality terhadap loyalitas nasabah adalah positif, yang berarti jika variabel X1 (service quality) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Y (loyalitas nasabah) akan meningkat sebesar 0,647. Coefficient bernilai positif sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang searah antara kedua variabel.

c. Coefficient X2 (kualitas produk tabungan haji) = 0,319

Pengaruh service quality terhadap loyalitas nasabah adalah positif, yang berarti jika variabel X2 (kualitas produk tabungan haji) mengalami peningkatan 1 satuan, maka variabel Y (loyalitas nasabah) akan meningkat sebesar 0,319. Coefficient bernilai positif sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang searah antara kedua variabel.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitas < 0,05 atau > t table, maka H_0 ditolak maka H_a diterima, sehingga disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila probabilitas > 0,05 atau t hitung < t table, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh tidak signifikan

terhadap variabel dependen. Hasil analisis uji t (parsial) dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini:

Tabel 3.5
Uji t (parsial)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2.380 | 3.752 | | -.634 | .527 |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <,001 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <,001 |

Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) diatas, diketahui:

- 1) Nilai t_{hitung} pada variabel X1 (service quality) adalah sebesar 3,551. Sedangkan nilai t tabel sebesar 1,665 dengan tingkat signifikansi ($0,001 < 0,005$). Jadi, kesimpulannya adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,551 > 1,665$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, ada pengaruh antara variabel X1 (service quality) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah).
- 2) Nilai t_{hitung} pada variabel X2 (kualitas produk tabungan haji) adalah sebesar 3,556. Sedangkan nilai t tabel sebesar 1,665 dengan tingkat signifikansi ($<0,001 < 0,005$). Jadi, kesimpulannya adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,556 > 1,665$) yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, ada pengaruh antara variabel X2 (kualitas produk tabungan haji) terhadap variabel Y (loyalitas nasabah).

b. Uji F (Simultan)

Pengujian secara simultan atau uji F digunakan untuk menguji variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Apabila nilai signifikan $< 0,05$ atau $F \text{ hitung} > F$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai signifikan $> 0,05$ dan $F \text{ hitung} < F$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen. Hasil analisis uji F (simultan) dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.6
Uji F (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-----------|
| | Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 54.347 | 2 | 27.173 | 15.757 | $<,001^b$ |
| | Residual | 156.930 | 91 | 1.725 | | |
| | Total | 211.277 | 93 | | | |

Berdasarkan hasil analisis uji F (Simultan) diatas, dapat dilihat dan diketahui bahwa nilai Signifikansi adalah $<0,001$ lebih kecil dari alpha ($<0,05$) dan nilai F hitung sebesar 15,757, sedangkan F tabel sebesar 3,10. Kesimpulannya, $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($15,757 > 3,10$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak atau dengan kata lain terdapat pengaruh antara variabel X1 (service quality) dan X2 (kualitas produk tabungan haji) secara simultan terhadap variabel Y (loyalitas nasabah).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam penelitian menerangkan

variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .507 ^a | .257 | .241 | 1.313 |

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi (R^2) dari kebutuhan variabel memperoleh nilai R Square sebesar 0,257 yang berarti service quality dan kualitas produk tabungan haji berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,257 atau 25,7%. Sedangkan, untuk sisanya yaitu sebesar 74,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa service quality dan kualitas produk tabungan haji berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan dengan menggunakan spss, dimana nilai *Sig* menunjukkan $0,001 < 0,05$ dengan $F_{hitung} 15,757 > 3,10 F_{tabel}$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa service quality dan kualitas produk tabungan haji berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa service quality dan kualitas produk tabungan haji secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Adapun pengaruh dari service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep. sebesar 31,4% sedangkan sisanya yaitu sebesar 68,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

1. Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan pada analisis data yang telah dilakukan, hipotesis pertama yaitu “pengaruh Service Quality terhadap loyalitas nasabah”, menyatakan hasil bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, ditunjukkan dengan nilai signifikansi service quality sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan nilai t hitung 3,551 lebih besar dari t tabel 1,665. Kesimpulannya H_0 diterima dan H_a ditolak atau dengan kata lain variabel service quality berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sigit (2017), yang menyatakan dalam penelitiannya bahwa kualitas layanan (service quality) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,385. Menurutnya, kualitas nasabah merupakan sebuah gambaran tentang komitmen yang diberikan oleh nasabah untuk menggunakan kembali jasa yang diberikan suatu saat nanti.

Grongroos dalam Sigit , menuliskan dalam bukunya tentang kualitas pelayanan adalah hasil dari persepsi perbandingan antara harapan pelanggan dengan kerja nyata pelayanan. Selain itu, peningkatan kualitas layanan nasabah akan memberikan kontribusi untuk loyalitas yang nantinya

akan diberikan oleh nasabah. Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa service quality berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep. Hasil yang signifikan ini menunjukkan bahwa service quality begitu berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa service quality merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah service quality merupakan usaha pemasaran pada nasabah untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang perusahaan dan kepuasan maksimum nasabah. Apa bila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik maka akan berdampak positif bagi perusahaan khususnya bagi PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep. Dengan demikian jika service quality dijalan dan dilakukan dengan baik maka sikap loyal yang dimiliki oleh pelanggan atau nasabah akan semakin baik, penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan yang menyatakan bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} = 2,316$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,975$ dan memiliki nilai probabilitas $0,022$ lebih kecil dari $0,05$.⁹⁰

Hasil penelitian ini menggunakan teori yang di sampaikan oleh Kotler dalam bukunya yang mengatakan service quality adalah suatu fitur dan karakteristik produk atau jasa yang akan mempengaruhi kelayakan

⁹⁰ Ni Komang Pani Yudiadari, Made Dian Putri Agustina, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan-Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkubupaten Karang Asem", *Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1, Februari 2020, 14.

nasabah. Jika kualitas pelayanannya baik maka berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan nasabah atau loyalitas nasabah.⁹¹

2. Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, hipotesis ke dua yaitu “ kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah” menyatakan hasil bahwa kualitas produk tabungan haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, ditunjukkan dengan nilai signifikansi kualitas produk tabungan haji sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan nilai t hitung 3,556. lebih besar dari t tabel 1,665. Kesimpulannya H₀ diterima dan H_a ditolak atau dengan kata lain variabel kualitas produk tabungan haji berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Riska Asnawi Nyoyei mendukung penelitian ini dengan mengatakan kualitas produk memiliki hubungan dan loyalitas pelanggan kualitas produk adalah karakteristik dari sebuah produk yang diberikan kepada pelanggan. Jika sebuah perusahaan menawarkan produk dengan kualitas yang baik yang dapat memenuhi kepuasan pelanggannya maka akan mempengaruhi kemungkinan terjadinya pembelian kembali terhadap produk tersebut sehingga terjadilah loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut.⁹² Penelitian ini didukung oleh Dita Putri Agreini dalam hasil uji hipotesis bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,255, dengan t hitung sebesar 2,384 dan nilai

⁹¹ Philip kotler and kevin lane keller, *manajemen pemasaran*, (Jakarta:erlangga,2008),143.

⁹² Riska Asnawi Nyonyie, Dkk, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado”, *Administrasi Bisnis*, 3, 2019, 21.

signifikan sebesar $0,019 < 0,05$ maka keputusan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.⁹³

Hasil penelitian ini menggunakan teori Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa sesuai dengan konsep produk, jika seorang konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas terbaik kinerja dan ciri-ciri baik. Peningkatan dan penurunan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh peningkatan dan penurunan kualitas produk yang ditawarkan, konsumen akan merasa puas jika produk yang ditawarkan berkualitas.⁹⁴

3. Pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah secara simultan

Dengan uji *statistic* F yang menguji pengaruh seluruh variabel *service quality* dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep, membuktikan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. hasil analisis uji F (Simultan) diatas, dapat dilihat dan diketahui bahwa nilai Signifikansi adalah $<0,001$ lebih kecil dari alpha ($<0,05$) dan nilai F hitung sebesar 15,757, sedangkan F tabel sebesar 3,10. Kesimpulannya, F hitung $> F$ tabel ($15,757 > 3,10$) sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak atau dengan kata lain terdapat pengaruh antara

⁹³ Dita Putri Agreini, DKK, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)" *Administrasi Bisnis*, 1, Agustus 2016, 4.

⁹⁴ Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta : PT Indeks, 2008), 22.

variabel X1 (service quality) dan X2 (kualitas produk tabungan haji) secara simultan terhadap variabel Y (loyalitas nasabah).

Penelitian ini sejalan dan didukung oleh penelitian Heri Susanto yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan loyalitas konsumen. Hubungannya adalah searah, artinya jika kualitas pelayanan dan kualitas produk naik, maka loyalitas konsumen juga akan naik.⁹⁵

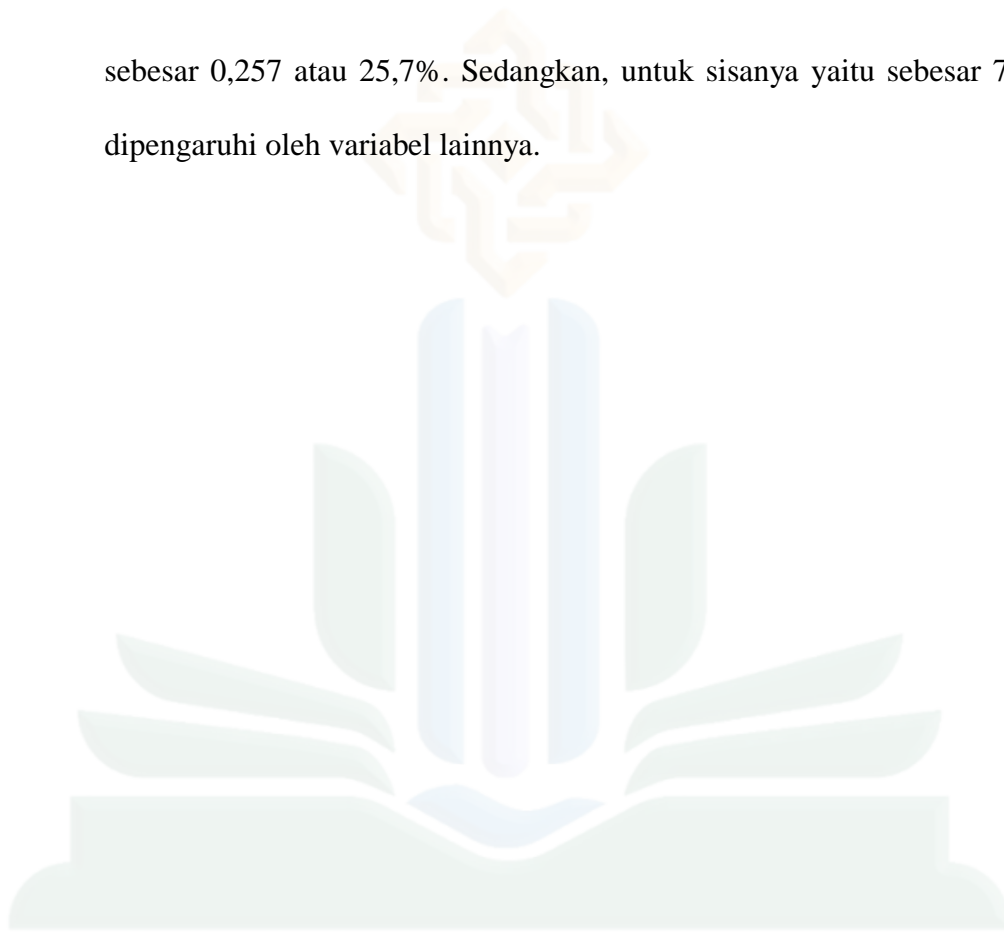
Penelitian ini menggunakan teori Lili Suryati dalam bukunya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikansi terhadap loyalitas konsumen karena kualitas layanan dan kualitas produk menjadi factor penentu kepuasan dan loyalitas nasabah.⁹⁶ Loyalitas nasabah di pengaruhi oleh perubahan kualitas layanan dan kualitas produk dengan temuan bahwa kepuasan nasabah merupakan sebuah mediator dalam menyatakan hubungan kualitas layanan dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah

4. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam penelitian menerangkan bahwa variabel dependen. Koefisien determinasi Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi (R^2) dari kebutuhan variabel memperoleh nilai R Square sebesar 0,257 yang berarti service quality dan kualitas produk tabungan haji berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

⁹⁵ Herry Susanto, Wido Damayati, "pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen" *Ekonomi Bisnis*, 1, April 2018, 63.

⁹⁶ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015ss), 102.

sebesar 0,257 atau 25,7%. Sedangkan, untuk sisanya yaitu sebesar 74,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, ditunjukkan dengan nilai signifikansi service quality sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan nilai t hitung 3,355 lebih besar dari t tabel 1,665.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tabungan haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, ditunjukkan dengan nilai signifikansi kualitas produk tabungan haji sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alpha 0,05 dan nilai t hitung 4,522. lebih besar dari t tabel 1,665.
3. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel independen (service quality dan kualitas produk tabungan haji terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep, mempunyai pengaruh F hitung sebesar 20,805, sedangkan F tabel sebesar 3,10. Maka dapat disimpulkan bahwa ke dua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya penelitian menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberi manfaat.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep
 - a. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep harus lebih meningkatkan *Service Quality* yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasakan lebih puas dari apa yang diharapkan. Seperti menambah nilai produk yang akan berpengaruh pada keloyalitan nasabah dengan cara misalnya memberikan informasi mengenai produk tabungan haji syariah yang lebih jelas dan merata sehingga nasabah dapat terinformasikan dengan baik dan dengan memberikan souvenir-souvenir yang lebih menarik.
 - b. Berupaya untuk terus mensosialisasikan produk-produk yang sudah ada pada BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep dan terus melakukan inovasi-inovasi terhadap produknya sehingga menarik, kompetitif, sesuai kebutuhan masyarakat dan juga tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi dan dapat melakukan penelitian yang sama dengan

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an surat an-Nisa' ayat :58.
- Al-Qur'an, surah Al- Baqarah:196.
- Ardiyah, Wakhidatul. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI syariah KCP demak*. Semarang:UIN Walisongo.
- Brata,AtepAdya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Budiarti, Anindhyta. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Cabang Jakarta Timur*. Jakarta Timur: UIN Syarif Hidayatullah.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Darsono. dkk.2017. *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*.Jakarta: Persada.
- Firman. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Menteng*. Tangerang Selatan. Prosiding Seminar Nasional.
- Gozali,Ahmad. 2004. *Halal ,Berkah ,Bertambah Mengenal Dan Memilih Produk Investasi Syariah*. Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Haryanto, Farid Firmansyah, Rudy. 2019. *Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Pamekkasan:Duta Media Publishing.
- Hediansyah,Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kulitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hermani, Natalia Puji Lestari, Drs. Agus 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Alzena Skin Care Pati Cabang Winong)”, *Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir.2016. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, jakarta.

- Keller Kevin Lane. 2008. *Pilip Kotler Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- keller Philip kotler and kevin lane. 2008 *manajemen pemasaran, Jakarta:erlangga*.
- Maylina, Deti dan Mulazid,Ade Sofyan. 2018. *Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Syariah*. Jakarta: pemikiran islam..
- Mulyawan,Rahman. 2016.*Birokrasi Dan Pelayanan Puublik*. Bandung:UNPAD PRESS.
- Muslimah,Emiliawati dan Muslimah,Wahyu. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank Ocbc Nisp Cabang Harco Mangga Dua*. Jakarta:MANAJEMEN.
- Petege,Agustinus.dkk. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado*.Manado: EMBA.`1
- Pramana,I Gede Yogi danRastini, Ni Made. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. Bali: Manajemen Unud.
- Primasari, Destika. 2016 *Pengaru Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah KCP Ungaran, IAIN SALATIGA*.
- Risal,Taufiq.2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah*. Medan: Manajemen dan bisnis.
- Sakti,Ascarya, Darsono, Ali, DKK. 2017. *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan Kebijakan Serta Tantangan Ke Depan*, Jakarta: Persada.
- Saparso, Soegeng Wahyoedi. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah, Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, Yogyakarta:Cv Budi Utama
- Setiawan, Heri.Dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*. Semarang: Management.

- Setiawan, Dedi dan Masdupi, Erni. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen Universitas Negri Padang*. Padang: Riset Manajemen Bisnis dan Publik.
- Sigit, Kharisma Nawamg dan Soliha Soliha. 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Malang. Keuangan dan Perbankan.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Mehods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna *SPSS UNTUK PENELITIAN*. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumodiningrat, Gunawan. 2012. *Ekonometrika Pengantar*. Yogyakarta: BPFE.
- Tajudin, MH dan Mulazid, Ade Sofyan. 2018. *Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP. Sawangan Kota Depok*. Depok: Ekonomi Islam.
- Umar, Husain. 2005. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Rachmadi 2014. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* Jakarta: Sinar Grafika.
- Usman, Rachmadi. 2014. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Yuniat, Caesar Andreas, Tri. 2016. “pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel Intervening”, *Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Zahrariah, Aminatus, 2018. *Diklat Apengajaran Aplikasi Komputer Statistik (Teori dan Aplikasi dengan SPSS 22)*, Jember: t.p.
- Zulfah, Lailatul. 2008. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji PT. BNI Syariah Tbk*
- Zulkarnain, Rizal. Dkk. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)*. Cilegon: Manajemen Dan Bisnis.

<http://www.bhaktisumekar.co.id>

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SOFIYATUL MADANIYAH
Nim : E20171149
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah / Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN Khas Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul “PENGARUH SERVICE QUALITY DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN HAJI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR KABUPATEN SUMENEP” adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang diunjuk sebenarnya.

Jember, 8 Agustus 2021
Saya yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular meter stamp. The stamp is yellow and red, with the text 'METERAN TEMPEK' and a serial number '7ACAJX522235136' visible. The signature is a cursive script.







Sofiyatul Madaniyah
NIM. E20171149

LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

| JUDUL PENELITIAN | VERIABEL PENELITIAN | INDIKATOR PENELITIAN | JENIS PENELITIAN | TEKNIK PENGUMPULAN DATA | ANALISIS DATA | RUMUSAN MASALAH |
|--|---|--|---|---|--|--|
| Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS BHAKTI Sumekar Kabupaten Sumenep | <p>a. Variabel bebas (X), adalah dua variabel bebas dalam penelitian ini diantaranya: $X_1 = \text{Service Quality}$, $X_2 = \text{Kualitas Produk Tabungan Haji}$.</p> <p>b. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah (Y).</p> | <p>a. Indikator dari variabel X_1 Service Quality</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reliability 2) Responsiveness 3) Assurance 4) Empaty 5) Tangibles <p>b. Indikator dari variabel X_2 Kualitas Produk Tabungan Haji</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Performance 2) Serviceability 3) Durability 4) Reliability 5) Festures 6) Corformance | Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis Regresi Linear berganda. | <p>a. Angket Peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan dengan 5 alternatif jawaban, diantaranya: Sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas.</p> <p>b. Dokumentasi Dokumentasi merupakan usaha pencarian data mengenai variabel berupa catatan, traskip, buku, danlain-lain yang berkaitan demngan respondendan peneliti.</p> <p>c. Observasi Dalam hal ini penelitian menggunakan observasi langsung, upaya peneliti digunakan untuk mengenali tentang keadaan nasabah.</p> | <p>Regresi Linier berganda</p> $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ <p>- Uji asumsi klasik. - Uji T - Uji F</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pengaruh Service Quality Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep? 2. Bagaimana Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep? 3. Bagaimana Pengaruh Service Quality Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Secara Simultan Pada PT BPRS BHAKTI SUMEKAR Kabupaten Sumenep? |

JURNAL PENELITIAN

| NO | Tanggal | Uraian Kegiatan | Paraf |
|----|---------------|---|---|
| 1 | 30 Maret 2021 | Menyerahkan surat izin penelitian kepada pimpinan PT. BPRS Bhakti Sumekar |  |
| 2 | 03 Mei 2021 | Mendapat izin atau disetujui oleh pihak PT.BPRS Bhakti Sumekar dan mendapatkan jumlah populasi. |  |
| 3 | 09 Mei 2021 | Penyebaran koesioner kepada para nasabah tabungan haji PT. BPRS Bhakti Sumekar |  |
| 4 | 15 Mei 2021 | Penyebaran koesioner kepada para nasabah tabungan haji PT. BPRS Bhakti Sumekar |  |
| 5 | 18 Mei 2021 | Pengambilan dokumentasi bersama kepala cabang dan wakil kepala cabang |  |
| 6 | 27 Mei 2021 | Meminta surat selesai penelitian kepada PT. BPRS Bhakti Sumekar |  |

Jember, 6 Agustus 2021

Sofiyatul Madaniyah
NIM. E20171149



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos: 68136
Website : www.http://febi.iain-jember.ac.id e-mail : febl.iainjbr@gmail.com

Nomor : B- 193 /ln.20/7.d/PP.00.9/03/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

30 Maret 2021

Yth. Pimpinan Bank BPRS Bhakti Sumekar
Jl.Trunojoyo No 137, Karangrawa, Bangselok, Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep,
Jawa Timur, 69417.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Sofiyatul Madaniyah
NIM : E20171149
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh *Service Quality* dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n- Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Abdul Rokhim


Sumenep, 03 Mei 2021
21 Ramadhan 1442 H

No : 435.402.00.B.349-SDM/BPRS-BS/III/2021
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember
di-
JEMBER

*Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Semoga Allah S.W.T selalu melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan tugas sehari-hari, Amien.

Menindaklanjuti Surat Ijin Penelitian yang Saudara ajukan kepada kami pada tanggal 30 Maret 2021, dengan ini kami sampaikan bahwa prinsipnya kami setuju atas permohonan Saudara untuk melakukan riset dengan judul "Service Quality dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep" di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar (jadwal disesuaikan).

Dengan penelitian tersebut dari pihak manajemen tetap akan memberikan batasan-batasan untuk menjaga rahasia Bank dan rahasia Perusahaan demi keamanan data. Dan diharapkan nantinya untuk menyerahkan hasil skripsi (dalam bentuk buku) kepada kami.

Demikian untuk menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT
SYARIAH BHAKTI SUMEKAR**



Akhmad Mukhlis
Kadiv. Umum dan Personalia

Tindakan :

1. Sdr. Sofiyatul Madaniyah
2. Arsip

2020 → 678
Mei 2021 → 686 } 1.634

Sdr. Indah Anwar 4/5

www.09c.go.id

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Service Quality* Dan Kualitas Tabungan Haji terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep” di program Studi Perbankan Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN JEMBER, maka saya:

Nama : Sofiyatul Madaniyah

Nim : E20171149

Fakultas / jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Sskripsi : Pengaruh *Service Quality* Dan Kualitas Tabungan Haji terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep.

Mohon untuk kesediaan bapak/ibu, saudar/i untuk menjadi responden untuk mengisi lembar kuesioner ini. Mengingat data yang saya kumpulkan ini sangat besar arti dan pengaruhnya terhadap hasil dari penelitian ini, maka saya mohon kepada responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan benar. Penelitian menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden, atas ketersediaan dan bantuan para responden untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Petunjuk Pengisian

1. Isilah data dari anda sebelum melakukan pengisian kuesioner.
2. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia , yaitu:

(STP) = Sangat Tidak Puas

(TP) = Tidak Puas

(N) = Netral

(p) = Puas

(SP) = Sangat Puas

3. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda **check liist** (√) atau **tanda silang** (X) pada kotak yang disediakan dibawah ini.

Profil responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 18-28 tahun 29-39 tahun
 40-50 tahun >50
4. Pendidikan Terakhir : SD SMP
SMA
Atau sedang ditempuh Sarjana S1 Sarjana S2
5. Pekerjaan: Mahasiswa/ pelajar
Karyawan Swasta Wiraswasta Ibu
Rumah Tangga Pegawai Negri Lain-
lain
6. Lama Menjadi Nasabah a. 1 tahun b. 2 tahun c. 3
tahun d. > 4 tahun

Daftar Pertanyaan

Service Quality (X₁)

| NO | PERNYATAAN | STP | TP | N | P | SP |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Pelayanan yang diberikan BPRS sudah sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | |
| 2. | Petugas BPRS membantu kesulitan dengan cepat | | | | | |
| 3. | BPRS menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir | | | | | |
| 4. | Petugas satpam memberikan pelayanan dengan ramah | | | | | |
| 5. | Lokasi BPRS terjangkau dan mudah di akses | | | | | |

Kualitas Produk Tabungan Haji (X₂)

| NO | PERNYATAAN | STP | TP | N | P | SP |
|----|---|-----|----|---|---|----|
| 1. | Setoran pembukaan THI BPRS sesuai dengan kemampuan nasabah | | | | | |
| 2. | Kemudahan dalam proses bertransaksi produk THI BPRS | | | | | |
| 3. | Produk tabungan haji BPRS menarik dan sesuai Syariat islam | | | | | |
| 4. | Produk tabungan haji berdampak baik bagi calon jamaah haji yang menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar | | | | | |
| 5. | Soufennir yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah | | | | | |
| 6. | Produk THI BPRS unggul dengan sistem <i>online</i> BPRS | | | | | |

Loyalitas Nasabah (Y)

| NO | PERNYATAAN | STP | TP | N | P | SP |
|----|--|-----|----|---|---|----|
| 1. | Nasabah selalu memberikan nilai positif terhadap PT. BPRS Bhakti Sumekar | | | | | |
| 2. | Nasabah merekomendasikan kepada pihak lain untuk menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3. | Nasabah menggunakan beberapa produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar | | | | | |
| 4. | Nasabah tidak akan beralih ke Bank lain selain BPRS Bhakti Sumeka rmeskipun banyak penawaran yang lebih menguntungkan | | | | | |
| 5. | BPRS Bhakti Sumekar merupakan Bank syariah terbaik | | | | | |



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

HASIL DARI PENYEBARAN KUESIONER

Service Quality (X1) dan Kualitas Produk Tabungan Haji (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

| No | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | Total | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | Total | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Y1.5 | Total |
|----|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|-------|
| 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 15 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 34 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 42 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 57 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 62 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 69 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 76 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 24 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 25 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 18 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 92 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 94 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 |

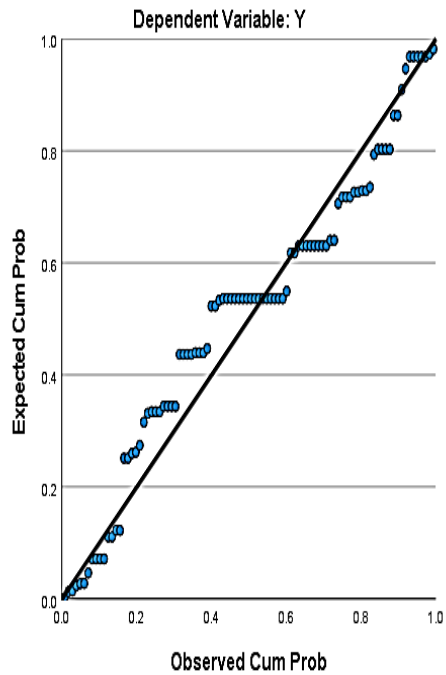
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

HASIL INPUT SPSS

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

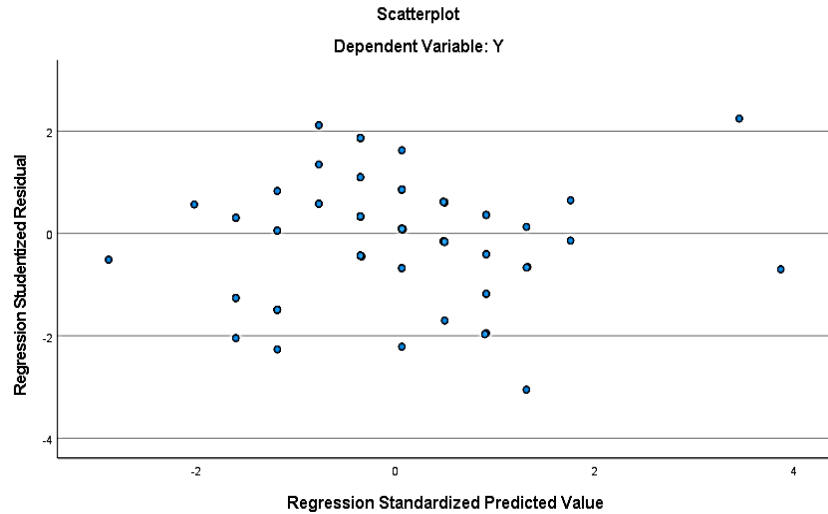
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



b. Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -2.380 | 3.752 | | -.634 | .527 | | |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <.001 | .961 | 1.041 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <.001 | .961 | 1.041 |

c. Uji heteroskedastisitas



2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -2.380 | 3.752 | | -.634 | .527 | | |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <.001 | .961 | 1.041 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <.001 | .961 | 1.041 |

a. Dependent Variable: Y

b. Uji T (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2.380 | 3.752 | | -.634 | .527 |
| | X1 | .647 | .182 | .327 | 3.551 | <.001 |
| | X2 | .319 | .090 | .328 | 3.556 | <.001 |

a. Dependent Variable: Y

c. Uji f (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 54.347 | 2 | 27.173 | 15.757 | <.001 ^b |
| | Residual | 156.930 | 91 | 1.725 | | |
| | Total | 211.277 | 93 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

d. Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .507 ^a | .257 | .241 | 1.313 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

DOKUMENTASI



Lokasi Penelitian di PT. BPRS Bhakti Sumekar Jl.Trunojoyo No. 137, Karangrawa, Bangselaok, Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur 69417.



Dokumentasi Bersama Bapak Imam Baihaki selaku Kepala Cabang Pratama dan Ibu Indah Dewi Arafah selaku AO Leding KPO.



Bersama Bak Siti Rahemah Selaku Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. sumenep Pengisian Kuesioner Penelitian.



Pengisian Kuesioner Bersama Bak Sitti Endang Junur Aida Selaku Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. sumenep



Pengisian Kuesioner Bersama Bapak Muhammad Prayitno Selaku Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kab. sumenep



Pengisian Kuesioner Bersama Bapak Agung Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar



Pengisian Kuesioner Bersama Ibu Ira Noviati Selaku Nasabah Tabungan Haji PT.
BPRS Bhakti Sumekar Kab. sumenep

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



PT. BPRS
BHAKTI SUMEKAR

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET

Nomor : 435.402.00.B.425-SDM/BPRS-BS/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Sofiyatul Madaniyah

NPM : E20171149

Program/Fakultas : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember

Telah melakukan Penelitian di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep tentang "Service Quality dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bhakti Sumekar Kab. Sumenep".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Sumenep, 27 Mei 2021

15 Syawal 1442 H

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
BHAKTI SUMEKAR



AKHMAD MUKHLIS
Kadiv Umum dan Personalia

KANTOR PUSAT

Jl. Trunojoyo No. 137 Sumenep 69416
Telp. (0328) 672 388, Fax. (0328) 665 638

www.bhaktisumekar.co.id
info@bhaktisumekar.co.id



AYO NO BANK SYARIAH



LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN



BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama : SOFIYATUL MADANIYAH
NIM : E20171149
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl Lahir : Sumenep, 02 Februari 1998
Agama : Islam
Alamat : Dsn. Malakah RT/RW. 002/002 Desa
Padangdangan Kec. Pasongsongan Kab. Sumenep
Kewarganegaraan : Indonesia

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Padangdangan 1 : 2006 – 2011
2. SMPN 1 Pasongsongan : 2011 – 2014
3. MA Akhlusunnah Waljamaah : 2014 – 2017