

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI



**OLEH
AHMAD IHWANUL ROSYID
20402162**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

**Ahmad Ihwanul Rosyid
NIM. 20402162**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI**

Oleh
AHMAD IHWANUL ROSYID
NIM. 20402162

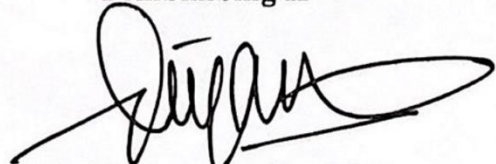
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., M.M.
NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 197012142023212004

NOTA DINAS

Kediri, 13 Januari 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmad Ihwanul Rosyid

NIM : 20402162

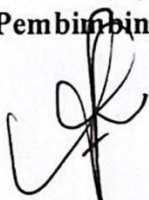
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan cepat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

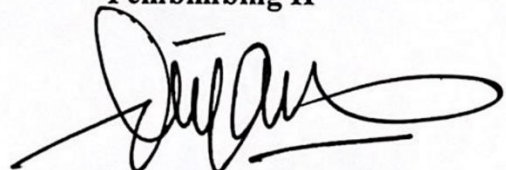
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., M.M.

NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.

NIP. 197012142023212004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Januari 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ahmad Ihwanul Rosyid

NIM : 20402162

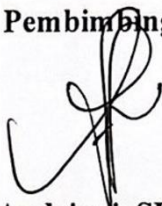
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan cepat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

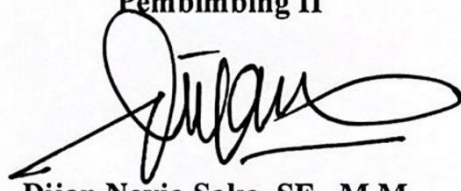
Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., M.M.

NIP. 197301132003122001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.

NIP. 197012142023212004

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM SYARIAH CABANG KEDIRI

AHMAD IHWANUL ROSYID

NIM. 20402162

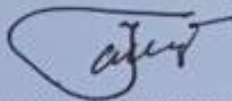
Telah diujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 17 April 2025

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

Mahfudotin, M.Si

NIP. 199010032019032010


(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, M.M

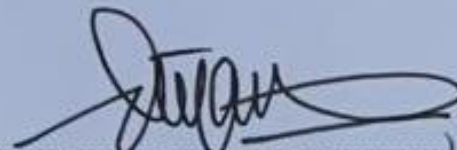
NIP. 197301132003122001


(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, SE, M.M

NIP. 197012142023212004


(.....)

Kediri, 15 Januari 2025

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlihin, M.H.I

NIP. 197501011998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Ihwanul Rosyid

NIM : 20402162

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 13 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Ahmad Ihwanul Rosyid

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin,

Segala puji bagi Allah SWT, dzat Yang Maha Agung dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti sekarang ini.

Dengan segenap rasa syukur sebuah karya sederhana ini, saya persembahkan untuk:

1. Yang tercinta, Kedua orangtua, Bapak Ahmad Zaenuri dan Ibu Lailatul Rochmah yang senantiasa menasehati, memberi semua dukungan yang tak terhingga, selalu memberikan do'a, mendidik, dan mencurahkan segenap sayangnya untuk anak-anaknya. Terima kasih Bapak dan ibu atas semua cinta yang telah Bapak dan Ibu berikan.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terimakasih telah senantiasa memberikan ilmu dan bimbingan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen selama bangku perkuliahan S1 yang memberikan segenap ilmu dan juga semangat serta pengalaman yang menjadi motivasi.
4. Serta sahabat-sahabat seperjuangan yang senantiasa menemani dalam perjuangan penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

AHMAD IHWANUL ROSYID, 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing I Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Dosen Pembimbing II Dijan Novia Saka S.Pd., M.M.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kemudian loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam untuk membeli kembali atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan secara konsisten di masa depan, meskipun terdapat situasi yang memungkinkan pelanggan berpindah ke penyedia layanan lain. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah cabang Kediri. Selain itu juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian data berupa kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yang rutin melakukan transaksi di bank Jatim Syariah cabang Kediri selama lebih dari 1 tahun dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 394 responden sebagaimana yang menjadi nasabah loyal di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) berada pada kategori cukup hal ini berdasarkan pada nilai rata-rata sebesar 63,06 yang berada diantara 59,995 dan 66,125. Sedangkan loyalitas nasabah (Y) berada pada kategori cukup hal ini berdasarkan pada nilai rata-rata sebesar 72,54 yang berada diantara 69,200 dan 75,879. Berdasarkan hasil uji t untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan terdapat pengaruh, hal ini berdasarkan nilai thitung yaitu $8,852 > t_{tabel}$ yaitu 1,653 sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang tiada henti mendukung, memberi semangat dan selalu mendoakan untuk penyelesaian Skripsi.
6. Jajaran pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yang ikut terlibat dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman seangkatan 2020, Khususnya Prodi Perbankan Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya, Aamiin.

Kediri, 13 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| NOTA DINAS | iv |
| NOTA PEMBIMBING | v |
| MOTTO | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 12 |
| C. Tujuan Penelitian | 12 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Penelitian Terdahulu | 14 |
| F. Hipotesis Penelitian | 16 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 18 |
| A. Kualitas Pelayanan | 18 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 18 |

| | |
|---|----|
| 2. Strategi Kualitas Pelayanan | 18 |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan | 19 |
| B. Loyalitas Nasabah | 20 |
| 1. Pengertian Loyalitas Nasabah | 20 |
| 2. Faktor-faktor Loyalitas Nasabah | 21 |
| 3. Indikator Loyalitas Nasabah..... | 22 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 25 |
| B. Lokasi penelitian | 26 |
| C. Variabel Penelitian | 26 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 29 |
| F. Populasi dan sampel | 30 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| H. Instrumen penelitian..... | 32 |
| I. Teknik Analisis Data | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 39 |
| 1. Sejarah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri | 39 |
| 2. Visi dan Misi | 40 |
| 3. Struktur Organisasi..... | 41 |
| 4. Produk-Produk dan Layanan Bank Jatim Syariah..... | 42 |
| B. Deskripsi Data | 45 |
| C. Analisis Data | 46 |
| 1. Uji Instrumen..... | 46 |

| | |
|--|-----|
| 2. Analisis Deskriptif..... | 49 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 55 |
| BAB V PEMBAHASAN | 61 |
| A. Kualitas Pelayanan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri..... | 61 |
| B. Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri | 63 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri | 65 |
| BAB VI PENUTUP..... | 68 |
| A. Kesimpulan | 68 |
| B. Saran..... | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 71 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 73 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 109 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2021-2024 | 3 |
| Tabel 1.2 Data Bank Jatim Syariah di Provinsi Jawa Timur Tahun 2024..... | 4 |
| Tabel 1.3 Data Pembanding Bank Syariah | 5 |
| Tabel 1.4 Jumlah Data Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri | 11 |
| Tabel 1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri..... | 11 |
| Tabel 3.1 Kualitas Pelayanan (X)..... | 26 |
| Tabel 3.2 Loyalitas Nasabah (Y)..... | 27 |
| Tabel 4. 1 Data Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri | 41 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 47 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah..... | 48 |
| Tabel 4.4 Interpretasi Nilai Alpha | 49 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 49 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 49 |
| Tabel 4.7 Data Hasil Kuesioner Variabel X dan Y | 50 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif | 53 |
| Tabel 4.9 Kategori Nilai Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 54 |
| Tabel 4.10 Kategori Nilai Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas..... | 56 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi..... | 57 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 58 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana..... | 59 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji T | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri | 41 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 73 |
| Lampiran 2. Tabulasi Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 77 |
| Lampiran 3. Tabulasi Angket Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 86 |
| Lampiran 4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 95 |
| Lampiran 5. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 96 |
| Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 97 |
| Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 98 |
| Lampiran 8. Analisis Deskriptif | 99 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Normalitas | 100 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 101 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Autokorelasi | 102 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Multikolinearitas | 103 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana | 104 |
| Lampiran 14. Uji T | 105 |
| Lampiran 15. Daftar Konsultasi Skripsi | 106 |
| Lampiran 16. Surat Izin Penelitian | 108 |