

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan atau intermediari keuangan, yang berarti adalah institusi yang beroperasi dalam sistem keuangan. Sebagai bagian dari sistem keuangan, bank memainkan peran penting sebagai instrumen utama dalam kegiatan perdagangan.¹ Di era 5.0 yang kita hadapi saat ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian negara sangatlah penting. Banyak sektor industri keuangan yang sangat bergantung pada layanan perbankan. Karena itu, baik di masa kini maupun di masa depan, industri perbankan akan tetap menjadi bagian yang tidak terpisahkan.²

Menurut pembagian yang ada, bank di Indonesia terbagi menjadi dua kategori: yang pertama adalah beroperasi dengan prinsip konvensional, sedangkan yang kedua beroperasi dengan prinsip Syariah. Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang mengikuti hukum Islam (Syariah), sementara bank konvensional adalah bank yang menjalankan bisnis dengan metode konvensional. Sistem perbankan Syariah melarang peminjaman uang atau penagihan dengan bunga, serta melarang investasi dalam perusahaan yang dianggap haram.³

Dengan kehadiran perbankan Syariah diindonesia dapat mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Yang menjadikan Perbedaan utama antara perbankan Syariah dan perbankan konvensional bisa dilihat pada aturan-aturan yang diterapkan dalam transaksi keuangan dan operasionalnya. Bank Syariah wajib mengikuti

¹ Setia Budhi Wilarjo, *Pengertian, Peranan, Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, vol. 2.1, 2014. 1-5.

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015). 2-3.

³ Hasan Sultoni and Ahmad Basuki, "Bank Syariah Di Dunia Internasional," *STAI Muhammadiyah Tulungagung* 02, no. 02 (2020).

pedoman Al-Quran dan Al-Hadist. Perbankan Syariah harus mengutamakan investasi di sektor ekonomi yang halal dan berbasis aset, menghindari bunga (*riba*) serta transaksi yang mengandung ketidakpastian (*gharar* dan *maysir*), dan menekankan prinsip pembagian risiko. Salah satu karakteristik utama perbankan Syariah yang memberikan dampak positif pada sektor riil dan ekonomi adalah fokusnya yang lebih besar pada peningkatan produktivitas.⁴

Bank Syariah menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menghindari praktik riba dengan melakukan investasi berbasis bagi hasil dari pembiayaan perdagangan. Dalam operasinya, mereka memberikan dan mengenakan imbalan sesuai prinsip syariah, yaitu melalui jual beli dan bagi hasil. Sistem perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, dan perbankan syariah adalah salah satu komponennya. Perbankan syariah berfungsi sebagai perekat nasionalisme baru, mendorong ekonomi kerakyatan, memberdayakan ekonomi umat, mengurangi spekulasi di pasar keuangan, meningkatkan pemerataan pendapatan, dan meningkatkan efisiensi transfer dana.⁵

Bank Syariah menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip syariah. Ada tiga jenis bank dalam perbankan syariah: Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Di Indonesia, ekspansi perbankan syariah saat ini mengalami penurunan, salah satunya karena penggabungan tiga bank syariah. Penggabungan ini diharapkan dapat mempercepat pertumbuhan perbankan syariah dan memperkuat posisi ekonomi syariah.⁶

⁴ Emy Widyastuti and Yusvita Nena Arinta, "Perbankan Syariah Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia: Bagaimana Kontribusinya?," *Al-Muzara'ah* 8.2 (2020): 29–40.

⁵ Titin Hartini, "Pengaruh Biaya Operasional Dan Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia," *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 2016, 20–34.

⁶ Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia," n.d., 11.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2021-2024

Kelompok Bank	Tahun			
	2021	2022	2023	2024
BUS	14	12	13	13
UUS	20	21	20	20
BPRS	163	164	167	171
TOTAL	197	197	200	204

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)⁷

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa sejak tahun 2021 hingga 2024, perkembangan lembaga keuangan perbankan syariah mengalami penurunan yang cukup signifikan. Meskipun demikian, jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) tetap cukup stabil selama periode tersebut. Lembaga keuangan sangat dibutuhkan oleh masyarakat di daerah pedesaan atau pinggiran yang belum terjangkau oleh bank umum untuk penyimpanan dana nasabah dan penyaluran pembiayaan. Dalam beberapa tahun terakhir, jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia telah berkembang secara signifikan. Bank syariah telah mengalami kemajuan dan perkembangan yang signifikan, yang merupakan peluang bagus untuk masa depan.

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri merupakan bagian dari Unit Usaha Syariah (UUS) milik Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Timur atau yang dikenal sebagai Bank Jatim. Bank ini mulai beroperasi pada tanggal 17 Januari 2014 berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/7/DS/Sb tertanggal 4 April 2007 yang menyetujui pendirian Unit Usaha Syariah, pembukaan kantor cabang syariah, dan penunjukan anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS). Selain itu, izin pembukaan

⁷ ojk, "Tentang-Syariah," <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx>, Agustus 2024.

kantor cabang syariah juga didasarkan pada Surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Sb tertanggal 24 Juli 2007.⁸

Tabel 1.2 Data Bank Jatim Syariah di Provinsi Jawa Timur Tahun 2024

Bank	Lokasi	Jumlah Nasabah
Bank Jatim Syariah Cabang Blitar	Ruko Niaga, Kav. 8, Jl. Kalimantan No.9 Kab. Blitar	47.074
Bank Jatim Syariah Cabang Malang	Grand Ruko Jl. Soekarno Hatta No.14 Kav. 13 Kota Malang	48.707
Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	Jl. Diponegoro No.50 Kota Kediri	46.017
Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya	Jl. Dr. Soetomo No.37 Surabaya	55.276
Bank Jatim Cabang Jember	Jl. Gajah Mada No. 278 Jember	44.521
Bank Jatim Syariah Cabang Gresik	Jl. R.A. Kartini No.220 - 222, Injen Barat, Kabupaten Gresik	45.750
Bank Jatim Syariah Cabang Madiun	Jl. Cokroaminoto No.128 Kota Madiun	47.275

Sumber: Bank Jatim Syariah (data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan tabel 1.2, diperoleh data bahwa ada 8 kantor cabang Bank Jatim Syariah yang ada di Provinsi Jawa Timur dengan lokasi yang berbeda-beda, dari kedelapan cabang tersebut, penulis mengambil 3 bank sebagai data pembanding. Dimana bank ini dipilih berdasarkan jumlah nasabah yang lebih tinggi dibandingkan dengan cabang pembanding, yaitu: Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, Bank Jatim Syariah Cabang Blitar, dan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.

Menurut Kotler dalam Batlajery, bauran pemasaran merupakan sekumpulan alat pemasaran yang dipakai oleh perusahaan untuk secara konsisten mencapai tujuan pemasaran mereka di pasar sasaran. Dalam perspektif Kotler yang dikutip oleh Murtini et al., terdapat dimensi Bauran Pemasaran 7P.⁹

⁸ Bank Jatim, <https://www.bankjatim.co.id/en>, Agustus 2024.

⁹ Batlajery S, "Analisa Bauran Pemasaran (7p) Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Homeindustry Cv Melati Kota Pangkalpinang)," 2019.

Tabel 1.3 Data Pembandingan Bank Syariah

No	Unsur Pembandingan	Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya	Bank Jatim Syariah Cabang Blitar
1	Product (produk)	<p>1. Jenis Produk :</p> <p>a. TabunganKu IB</p> <p>b. Multiguna Syariah.</p> <p>c. KPR iB Barokah.</p> <p>d. Umroh iB Maqbula.</p> <p>e. Emas iB Barokah.</p> <p>f. Mobile Banking.</p> <p>g. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik.</p> <p>h. Pembiayaan investasi dan modal kerja.</p> <p>i. Pembiayaan piutang (anjak piutang) iB Barokah.</p> <p>j. Tabungan Barokah.</p> <p>k. Deposito</p> <p>l. Tabungan Pensiun IB Barokah.</p> <p>m. Tabungan Haji dan Umroh</p> <p>n. Amanah Tabungan Rencana IB</p> <p>o. Tabungan Barokah Sejahtera</p> <p>2. Menyediakan lebih banyak produk syariah yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan lokal, seperti pembiayaan</p>	<p>1. Jenis Produk</p> <p>a. TabunganKu IB</p> <p>b. MultigunaSyariah.</p> <p>c. KPR iB Barokah.</p> <p>d. Umroh iB Maqbula.</p> <p>e. Emas iB Barokah.</p> <p>f. Mobile Banking.</p> <p>g. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik.</p> <p>h. Pembiayaan investasi dan modal kerja.</p> <p>i. Pembiayaan piutang (anjak piutang) iB Barokah.</p> <p>j. Tabungan Barokah.</p> <p>k. Deposito</p> <p>l. Tabungan Pensiun IB Barokah.</p> <p>m. Tabungan Haji dan Umroh</p> <p>n. Amanah Tabungan Rencana IB</p> <p>o. Tabungan Barokah Sejahtera</p> <p>2. Fokus pada produk yang sudah ada tanpa banyak inovasi baru.</p>	<p>1. Jenis Produk :</p> <p>a. TabunganKu IB</p> <p>b. MultigunaSyariah.</p> <p>c. KPR iB Barokah.</p> <p>d. Umroh iB Maqbula.</p> <p>e. Emas iB Barokah.</p> <p>f. Mobil e Banking.</p> <p>g. Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik.</p> <p>h. Pembiayaan investasi dan modal kerja.</p> <p>i. Pembiayaan piutang (anjak piutang) iB Barokah.</p> <p>j. Tabungan Barokah.</p> <p>k. Deposito</p> <p>l. Tabungan Pensiun IB Barokah.</p> <p>m. Tabungan Haji dan Umroh</p> <p>n. Amanah Tabungan Rencana IB</p> <p>o. Tabungan Barokah Sejahtera</p> <p>2. Fokus pada produk yang sudah ada tanpa banyak inovasi baru.</p>

		mikro syariah khusus untuk UMKM di Kediri.		
2	<i>Price</i> (harga)	<p>a. Buka rekening tabungan mulai Rp 1.000.</p> <p>b. Setoran minimal saat pembukaan Rp 2.500.000.</p> <p>c. Giro dengan minimal setoran Rp 1.000.000 untuk perorangan dan Rp 2.000.000 untuk perusahaan.</p> <p>d. Pembayaran dengan kartu bank per bulan gratis. Biaya penutupan rekening gratis</p> <p>e. Memberikan penawaran harga yang lebih kompetitif untuk produk pembiayaan dan tabungan dengan margin yang lebih rendah atau biaya administrasi yang lebih ringan.</p>	<p>a. Buka rekening tabungan mulai Rp 1.000.</p> <p>b. Setoran minimal saat pembukaan Rp 2.500.000.</p> <p>c. Giro dengan minimal setoran Rp 1.000.000 untuk perorangan dan Rp 2.000.000 untuk perusahaan.</p> <p>d. Pembayaran dengan kartu bank per bulan gratis. Biaya penutupan rekening gratis</p> <p>e. Mempertahankan harga standar yang sama dengan bank lain di daerah tersebut.</p>	<p>a. Buka rekening tabungan mulai Rp 1.000.</p> <p>b. Setoran minimal saat pembukaan Rp 2.500.000.</p> <p>c. Giro dengan minimal setoran Rp 1.000.000 untuk perorangan dan Rp 2.000.000 untuk perusahaan.</p> <p>d. Pembayaran dengan kartu bank per bulan gratis. Biaya penutupan rekening gratis</p> <p>e. Mempertahankan harga standar yang sama dengan bank lain di daerah tersebut.</p>
3	<i>Promotion</i> (promosi)	<p>a. <i>Walk in customer</i> (Berjalan bersama klien)</p> <p>b. Media massa</p> <p>c. <i>Advertisement</i> (Iklan)</p> <p>d. <i>Door to door</i> (Pintu ke pintu)</p>	<p>a. <i>Walk in customer</i> (Berjalan bersama klien)</p> <p>b. Media massa</p> <p>c. <i>Advertisement</i> (Iklan)</p> <p>d. <i>Door to door</i> (Pintu ke pintu)</p> <p>e. <i>Sales Call</i> (panggilan penjualan)</p> <p>f. Sosialisasi</p>	<p>a. <i>Walk in customer</i> (Berjalan bersama klien)</p> <p>b. Media massa</p> <p>c. <i>Advertisement</i> (Iklan)</p> <p>d. <i>Door to door</i> (Pintu ke pintu)</p>

		<p>e. <i>Sales Call</i> (panggilan penjualan)</p> <p>f. Sosialisasi</p> <p>g. <i>Sales Direct</i> (Penjualan Langsung)</p> <p>h. <i>Cross Selling</i> (Penjualan silang).</p> <p>i. Penerapan tarif bagi hasil yang kompetitif</p> <p>j. Menerapkan Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif</p> <p>k. Mengadakan lebih banyak kegiatan promosi berbasis komunitas seperti seminar keuangan syariah, serta diskon khusus untuk nasabah baru yang membuka rekening atau mengambil produk pembiayaan.</p>	<p>g. <i>Sales Direct</i> (Penjualan Langsung)</p> <p>h. <i>Cross Selling</i> (Penjualan silang).</p> <p>i. Penerapan tarif bagi hasil yang kompetitif</p> <p>j. Menerapkan Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif</p> <p>k. Promosi terbatas pada iklan cetak dan media sosial tanpa interaksi langsung dengan komunitas.</p>	<p>e. <i>Sales Call</i> (panggilan penjualan)</p> <p>f. Sosialisasi</p> <p>g. <i>Sales Direct</i> (Penjualan Langsung)</p> <p>h. <i>Cross Selling</i> (Penjualan silang).</p> <p>i. Penerapan tarif bagi hasil yang kompetitif.</p> <p>j. Menerapkan Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif</p> <p>k. Promosi terbatas pada iklan cetak dan media sosial tanpa interaksi langsung dengan komunitas.</p>
4	<i>Place</i> (lokasi)	<p>a. Akses mudah ke jalan utama provinsi.</p> <p>b. Lokasi yang tepat di pusat kota</p> <p>c. Memperluas jaringan ATM syariah di lokasi strategis seperti pasar, kampus, dan pusat keramaian lainnya. Juga,</p>	<p>a. ATM terbatas pada area kantor cabang dan beberapa titik utama saja.</p>	<p>a. ATM terbatas pada area kantor cabang dan beberapa titik utama saja.</p>

		menyediakan layanan mobile banking yang lebih canggih dan user-friendly.		
5	<i>People</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tampil dengan seragam yang rapi sesuai ketentuan Syariah. b. Penggunaan protokol kesehatan. c. Ramah dan murah senyum. d. Adanya pelatihan, monitoring dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). e. Untuk nasabah mulai dari 17 tahun atau sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). f. Pelatihan intensif untuk staf mengenai produk syariah terbaru, serta peningkatan keterampilan dalam memberikan layanan pelanggan yang lebih personal dan profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan kurang ramah. b. Adanya pelatihan, monitoring dan evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). c. Tampil dengan seragam yang rapi sesuai ketentuan Syariah. d. Pelatihan standar tanpa fokus khusus pada peningkatan keterampilan layanan pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penggunaan protokol kesehatan. b. Pelayanan kurang ramah c. Untuk nasabah mulai dari 17 tahun atau sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). d. Pelatihan standar tanpa fokus khusus pada peningkatan keterampilan layanan pelanggan.
6	<i>Process (proses)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Melayani sesuai nomor antrian b. Melayani dengan ramah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Berorientasi pada pelanggan b. Pelayanan cepat, tanggap, ramah dan sopan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan cepat, tanggap, ramah dan sopan.

		<ul style="list-style-type: none"> c. Melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah d. Pelayanan cepat, tanggap, ramah dan sopan. e. Berorientasi pada pelanggan. f. Digitalisasi proses perbankan, seperti pembukaan rekening dan pengajuan pembiayaan yang bisa dilakukan secara online dengan waktu pemrosesan yang cepat. 		<ul style="list-style-type: none"> b. Melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah
7	<i>Physical evidence</i> (fasilitas fisik)	Meningkatkan kualitas infrastruktur cabang dengan desain interior yang modern, ruang tunggu yang nyaman, dan penggunaan teknologi canggih seperti layar sentuh untuk informasi produk.	Desain cabang standar tanpa penambahan elemen modern dan teknologi canggih.	Desain cabang standar tanpa penambahan elemen modern dan teknologi canggih.

Sumber: Hasil Observasi (data diolah oleh peneliti)

Berdasarkan data perbandingan ketiga bank Syariah yang telah dikemukakan tersebut menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri lebih unggul daripada Bank Jatim Syariah cabang Surabaya dan Bank Jatim Syariah cabang Blitar. Dengan mengoptimalkan strategi pemasaran melalui analisis 7P ini, Bank Jatim

Syariah Cabang Kediri dapat menonjol dibandingkan dengan Cabang Blitar dan Surabaya. Fokus pada inovasi produk, harga kompetitif, jaringan yang luas, promosi yang intens, peningkatan keterampilan staf, digitalisasi proses, dan infrastruktur yang modern akan membuat Cabang Kediri lebih unggul dalam kualitas pelayanan.

Loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dapat diukur menggunakan indikator dari Fandy Tjiptono, seperti transaksi berulang, kesediaan merekomendasikan, dan komitmen terhadap layanan bank. Kualitas pelayanan yang prima, meliputi keramahan, ketepatan waktu, serta solusi berbasis syariah, memainkan peran penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Indikator lainnya adalah minimnya keluhan nasabah terhadap layanan bank, menunjukkan kepuasan yang konsisten. Bank Jatim Syariah terus memperhatikan kebutuhan individu nasabah untuk menciptakan rasa kepercayaan yang mendalam. Rekomendasi positif dari nasabah mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Hal ini mendukung upaya bank dalam menjaga loyalitas dan memperluas jaringan pelanggan, sekaligus menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

Menurut Fandy Tjiptono, faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah mencakup berbagai aspek, di antaranya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen, persepsi nilai, emosi dan pengalaman positif.¹⁰ Didalam dunia perbankan kualitas pelayanan sangat penting karena apabila kualitas pelayanan tidak menarik bagi nasabah maka nasabah pasti memilih bank lain yang memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menarik nasabah untuk melakukan transaksi di bank.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2019). 65.

Maka dari itu untuk menarik minat nasabah maka bank wajib membuat prosedur pelayanan secara prima.

Tabel 1.4 Jumlah Data Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Jumlah Nasabah	Rutin melakukan transaksi > 1 tahun	Tidak rutin melakukan transaksi
46.017 nasabah	25.500 nasabah	20.517 nasabah

Sumber: Bank Jatim Syariah cabang Kediri

Berdasarkan data dari tabel tersebut, Bank Jatim Syariah Cabang Kediri memiliki total 46.017 nasabah, dengan 25.500 nasabah rutin melakukan transaksi lebih dari satu tahun, sementara 20.517 nasabah tidak rutin melakukan transaksi. Penelitian mengenai loyalitas nasabah penting dilakukan karena jumlah nasabah tidak rutin cukup signifikan, menunjukkan adanya potensi masalah dalam mempertahankan keterlibatan nasabah. Dengan meneliti loyalitas, bank dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi komitmen nasabah dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Tabel 1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	Jumlah Nasabah
Kualitas Pelayanan	21
Kepuasan Pelanggan	9
Kepercayaan	2
Persepsi Nilai	0
Emosi dan Pengalaman Positif	5
Komitmen	3
Total	40

Sumber : Hasil Observasi Awal¹¹

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa beberapa nasabah Bank Jatim Syariah KC Kediri menjadi responden dalam penyebaran angket awal. Hasil observasi

¹¹ Hasil Pra Observasi pada Nasabah Bank Jatim Syariah KC Kediri

menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden memilih bank berdasarkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Menurut Fandy Tjiptono, 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. Loyalitas nasabah tidak hanya mencakup pembelian ulang tetapi juga perilaku positif lainnya, seperti memberikan rekomendasi kepada orang lain. Keterkaitan antara data hasil observasi yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan definisi loyalitas yang diungkapkan oleh Fandy Tjiptono memberikan landasan yang kuat untuk mendalami topik ini lebih lanjut.

Berdasarkan penjelasan dan data yang disajikan terkait kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
2. Untuk menjelaskan loyalitas nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan judul yang peneliti tulis maka diperoleh kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Secara umum, penelitian adalah karya ilmiah yang bisa berfungsi sebagai sumber data atau referensi. Penelitian ini dapat digunakan sebagai data sekunder dan sebagai acuan bagi peneliti lain yang mengerjakan studi serupa.

b. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi industri perbankan, terutama untuk bank Syariah di Kota Kediri, dengan membantu mereka menerapkan strategi komunikasi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah.

c. Bagi Peneliti

Kajian ini sangat berguna untuk memperluas dan mengembangkan keterampilan para peneliti di bidang perbankan, khususnya perbankan Syariah di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana untuk menambah pengetahuan bagi para peneliti.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pemaparan judul yang penulis teliti maka berikut ini adalah telaah pustaka yang digunakan oleh penulis:

1. Adhe Lina Riananda judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo (2018).¹²

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung sebesar $2,222 > t \text{ table } 1,660$. Sama dengan Variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai t hitung $> t \text{ tabel } (6,941 > 1,660)$ dengan signifikan $0,000 < F \text{ table } 3,09$. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah sama sama meneliti tentang loyalitas nasabah, sedangkan perbedaan terletak pada objek penelitian.

2. Nuratika Judul penelitiannya “Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service dengan Objek Penelitian pada PT.Bank Sulbar Syariah KCP Makassar” (2018).¹³

Hasil dari penelitiannya adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nasabah puas terhadap pelayanan customer service Bank Sulbar syariah KCP Makassar dimana hasil pengukuran tingkat kepuasan sebesar angka 60 persen artinya puas. Persamaan pada penelitian adalah sama-sama meneliti perbankan syariah dan perbedaannya adalah pada variabel Y penelitian

¹² Adhe Lina Riananda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah,” 2019.

¹³ Nuratika, “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service Dengan Objek Penelitian Pada PT.Bank Sulbar Syariah KCP Makassar,” 2018.

terdahulu variabel Y nya adalah pelayanan customer service sedangkan penulis variabel Y adalah loyalitas nasabah.

3. Nisa Fakhriin judul penelitiannya “Pengaruh Kepuasan dan Kebiasaan terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabbani (studi pada toko Rabbani Jombang) Mahasiswa IAIN Kediri FEBI 2020”.¹⁴

Hasil Penelitiannya menunjukkan (r) didapatkan hasil 0,840 maka kepuasan (X1) dan Kebiasaan (X2) mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas konsumen (Y). Hasil uji korelasi berganda didapatkan sigF change 0,000, Dimana nilai terbesar < 0,05 yang berarti kepuasan dan loyalitas berpengaruh pada kepuasan konsumen. Persamaan penelitian yang penulis teliti adalah sama sama meneliti tentang loyalitas pada pelanggan atau nasabah, dan sama sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya pada objek yang diteliti penulis mengambil objek di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sedangkan penelitia terdahulu pada Toko Rabbani Jombang.

4. Wati Dwi Wahyuni Rahma judul penelitiannya “pengaruh *customer satisfaction* dan *customer Trust* Terhadap *Customer Loyalti* produk krim Pelembab Wajah Fair & Lovely (Studi kasus pada santriwati pondok pesantren Ar-Roudloh Kota Kediri) Mahasiswa IAIN Kediri (FEBI) 2019”.¹⁵

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *customer Satisfaction*, *Customer trust*, dan *Customer loyalt* santriwati masingmasing termasuk kategori “cukup” adapun hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa *customer satisfaction* (X1) dan

¹⁴ Nisak Fakkhrin, “Pengaruh Kepuasan Dan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabani Pada Toko Rabbani Jombang Mahasiswa IAIN Kediri,” *IAIN KEDIRI*, 2020.

¹⁵ Dwi Wahyuni, “Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalt Produk Krim Pelembab Wajah Fair&Lovely Pada Santriwati Pondok Pesantren ArRoudloh Kota Kediri,” *IAIN KEDIRI*, n.d., 2019.

customer trust (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *customer loyalty* (Y) dengan nilai sebesar 81,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Persamaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang Pelayanan jasa sedangkan perbedaan pada objek yang diteliti.

5. Syafira Ulfa judul penelitiannya “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai *variable intervening* di PT.Bank Syariah Mandiri cabang Petisah 2018”.¹⁶

Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah 0,000 penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti Loyalitas nasabah sedangkan perbedaan terletak pada objek yang diteliti.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang berisi prediksi tentang hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Hipotesis bukanlah pernyataan yang final, melainkan harus diuji kebenarannya melalui proses penelitian yang sistematis dan objektif. Dalam penelitian, hipotesis digunakan sebagai landasan untuk mengembangkan desain penelitian dan menguji prediksi yang dibuat.¹⁷ Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁶ Syafira Ulfa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” 2018, 13.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 86 (Bandung: Alfabeta, 2019).

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas