

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG HASANUDIN KEDIRI**

SKRIPSI



Oleh:

**Wardah Kamila
21402121**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG HASANUDIN KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**Wardah Kamila
21402121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG HASANUDIN KEDIRI

Ditulis oleh

Wardah Kamila

21402121

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE., MM
NIP. 19771225200912006

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd. M.Akun
NIP. 199203072020121015

NOTA DINAS

Kediri, 21 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
(UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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

Nama : Wardah Kamila

NIM : 21402121

Judul : Kediri Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan banyak terima kasih. Wassalamualikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 19771225200912006

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd. M.Akun.
NIP. 199203072020121015

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 21 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
(UIN) Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Wardah Kamila
NIM : 21402121
Judul : Kediri Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 09 Januari 2026 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M.
NIP. 19771225200912006

Pembimbing II



Rendi Ardika, S.Pd. M.Akun.
NIP. 199203072020121015

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG HASANUDIN
KEDIRI

WARDAH KAMILA
21402121

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada Tanggal 09 Januari 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama

ACHMAD MUNIF, S.E., M.M.
NIP. 19691025 200312 1 001



2. Penguji I

YOPI YUDHA UTAMA, S.E., M.S.A.
NIP. 19920622 201903 1 008



3. Penguji II

RENDI ARDIKA, S.Pd. M.Akun.
NIP. 199203072020121015



Kediri, 21 Januari 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M.H.I.
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardah Kamila
NIM : 21402121
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 di kemudian 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, 17 Desember 2025
Yang membuat pernyataan



WARDAH KAMILA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, kesabaran yang luar biasa, serta dukungan yang selalu menguatkan di setiap proses yang saya jalani. Setiap langkah yang saya tempuh hingga hari ini tidak lepas dari kasih sayang dan kepercayaan yang selalu diberikan.

Untuk sahabat-sahabat tersayang, terima kasih telah hadir menemani perjalanan ini. Di saat lelah, ragu, dan hampir menyerah, kalian selalu menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan semangat. Kebersamaan dan dukungan kalian menjadi bagian penting dalam terselesaikannya skripsi ini.

Semoga karya sederhana ini dapat menjadi pengingat bahwa doa, dukungan, dan kebersamaan selalu memiliki arti besar dalam setiap pencapaian.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam industri perbankan syariah karena berperan dalam membangun kepercayaan, kepuasan, serta hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan loyalitas nasabah diukur melalui dimensi repeat purchase, retention, referral, dan emotional commitment.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri yang melakukan pembiayaan dan/atau tabungan selama periode tahun 2022–2024. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program statistik untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu menjadi perhatian utama pihak Bank Syariah Indonesia guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, Bank Syariah Indonesia.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri. Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
2. Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
3. Dr. Sri Anugrah Natalina, SE., MM dan Rendi Ardika, S.Pd. M.Akun dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Hasanudin Kediri yang telah memberikan izin serta membantu penulis selama proses penelitian.
5. Orang tuaku yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan studi, dan ntuk adik serta kakakku yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat tiada henti.
6. Sahabat terbaikku, yang telah memberikan arti pertemanan manis dan dukungan dalam menyelesaikan studi.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a, bantuan, dan semangat untuk penulis.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii.
NOTA DINAS	iv.
NOTA PEMBIMBING.....	v.
HALAMAN PENGESAHAN.....	xi.
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii.
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Hipotesis Penelitian.....	15
F. Telaah Pustaka.....	16
G. Definisi operasional	18
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Prilaku Konsumen.....	21
B. Kualitas Layanan.....	24
C. Loyalitas Nasabah	28
D. Kerangka Teoritik.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	38

D. Variabel Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Deskripsi Data.....	62
C. Analisis Data	67
BAB V PEMBAHASAN	72
A. Pembahasan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri.....	72
B. Pembahasan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri.....	80
C. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Hasanudin Kediri	90
BAB VI PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAAN-LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Kinerja Beberapa Bank Syariah di Indonesia Tahun 2023	4
Tabel 1.2. Tabel Perbandingan Kantor BSI di Wilayah Kediri	5
Tabel 1.3. Jumlah Nasabah Tahun 2022-2024	8
Tabel 1.4. Alasan Nasabah Loyal dengan BSI KC Kediri Hasanudin	10
Tabel 1.5. Indikator Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	19
Tabel 1.6. Indikator Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah	20
Tabel 3.3. Dokumen Penelitian	42
Tabel 3.4. Jenis Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 3.5. Skala Pengukuran	43
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	60
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	62
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	63
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	64
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	64
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	66
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	67
Tabel 4.13. Hasil Uji Linieritas	68
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	69
Tabel 4.15. Hasil Uji t	70
Tabel 4.16. Hasil Uji F	70
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kerangka Teoritik.....	34
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Responden Penelitian

Lampiran 2. Uji-Uji Penelitian

Lampiran 3. Biografi Peneliti