

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri Jasa memiliki kegunaan yang penting dalam suatu Perekonomian sebuah Negara yang terkait dengan munculnya kekuatan-kekuatan besar yang dapat merubah Perekonomian menjadi Perekonomian jasa. Saat ini sektor Jasa mendominasi perekonomian, tetapi perhatian yang diberikan oleh akademisi dirasa kurang. Salah satu sektor Jasa yang penting kita ambil contoh yaitu Perbankan. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi permintaan umat islam untuk transaksi keuangan yang sesuai dengan hokum syariah.¹ Salah satu fungsi dari Bank itu sendiri memiliki tugas dan wewenang seperti menghimpun serta mengelola dana dari masyarakat berupa tabungan yang hal tersebut menjadi sumber utama untuk investasi. Sedangkan investasi itu sendiri adalah sumber utama untuk pertumbuhan ekonomi. Adanya investasi akan tercipta perluasan sebuah usaha serta penambahan mesin dan hal itu akan meningkatkan produksi bahkan pertumbuhan ekonomi. Sektor perbankan di Indonesia beroperasi melalui dual sistem yang meliputi sistem perbankan syariah dan juga perbankan konvensional seiring dengan di adakannya di negara kita yaitu Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Terkait dengan lembaga

¹ Binti Mutafarida, "Macam-Macam Resiko Dalam Bank Syariah," *wadiah* 1 (2017), https://scholar.google.com/scholar?h=id&as_sdt=0%2C5&q=jurnal+binti+mutafarida+macam+macam+resiko+dalam+bank+syariah&btnG=#d=gs_qabs&u=%23p%3D7MT4t9iNzygJ.

keuangan syariah yaitu bank syariah, peranan bank syariah yaitu bank yang dikelola dengan prinsip-prinsip syariah. Lembaga Keuangan syariah sendiri memiliki ciri khusus yaitu pengoprasian sistem kerjanya menggunakan sistem bagi hasil serta dimana memberikan jalan terbaik untuk keuntungan masyarakat dan juga pihak lembaga keuangan itu sendiri.²

Perbankan Syariah dan juga lembaga keuangan syariah bisa dilihat pada saat ini mengalami perkembangan yang lebih baik saat ini, semua bisa kita lihat disekeliling kita dari mulai berkembangnya perbankan serta lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah dalam sitem kerjanya yang salah satu contohnya yaitu bank pembiayaan rakyat syariah atau yang sering disingkat dnegan BPRS. Nasabah merupakan unsur terpenting dalam suatu bank, maka keberadaannya harus diperhatikan.³ Sebuah Lembaga Keuangan kesetiaan nasabah dalam menggunakan serta memanfaatkan secara terus menerus terhadap sebuah jasa atau produk di setiap waktu dan juga pelanggan atau konsumen memiliki sikap yang baik dengan cara merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain serta anggota keluarga, kerabat dan lainnya untuk membeli produk tersebut atau disebut dengan loyalitas nasabah. Loyalitas Nasabah sangat penting untuk perkembangan sebuah lembaga keuangan ciri-ciri loyalitas yang. Sesungguhnya diperlukan sebuah pengukuran terhadap perilaku atau rasa tidak ingin berpindah dari pelanggan untuk bertahan

² Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 63–65.

³ Binti Mutafarida, “Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Kroduk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun,” *Istihmar* 1 (2017): 2, https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=jurnal+kualitas+pelayanan+binti+mutafarida+&btnG=#d=gs_qabs&u=23p%3DkCpQ15P7cRsJ.

secara terus menerus atau berkelanjutan untuk berlangganan sehingga mereka membeli kembali terhadap jasa atau produk yang disediakan oleh pihak lembaga keuangan meskipun dipengaruhi oleh hal-hal lainnya seperti situasi dan usaha-usaha pemasaran dari pihak lain yang hal tersebut bisa menimbulkan sebuah perubahan perilaku.⁴ Ukuran loyalitas nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yaitu diwujudkan dengan kepuasan akan layanan yang didapatkan oleh nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang kualitas layanan yang diberikan melebihi dengan keinginan para nasabah serta ukuran loyalitas nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang adalah Nasabah yang melakukan pembiayaan selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2017-2019 di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Kinerja Perbankan syariah yang terdiri atas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) , Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang ketika tahun 2020 pembiayaannya mencapai 65,33% untuk BUS dan 32,17% Untuk UUS dan untuk BPRS yaitu sebesar 2,5%⁵. Salah satu Bank Perkreditan Rakyat Syariah atau disingkat dengan BPRS yang sistem kerjanya menerapkan prinsip syariah salah satunya adalah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Bprs Lantabur Tebuireng Jombang memiliki jumlah nasabah pembiayaan lebih besar dibandingkan dengan jumlah nasabah yang menabung di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Berikut adalah data nasabah yang mengajukan pembiayaan 3 tahun berturut-turut.

⁴ Ratih Huriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005), 129.

⁵ Ojk, "Statistic Perbankan Syariah," 2019, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/pages/Statisticperbankan-syariah---Januari-2019/SPSjanuari202019>.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Yang Mengajukan Pembiayaan Lebih Dari Satu Kali
Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jangka Waktu	Jumlah Nasabah	Pembiayaan Ulang	Total
1.	2017	3 Bulan	76	76	1762
		6 Bulan	327	327	
		9 Bulan	648	648	
		12 Bulan	711	711	
2.	2018	3 Bulan	102	48	1530
		6 Bulan	403	301	
		9 Bulan	578	470	
		12 Bulan	822	711	
3.	2019	3 Bulan	52	43	1478
		6 Bulan	500	301	
		9 Bulan	656	433	
		12 Bulan	891	701	

Sumber: Observasi 2020

Berdasarkan tabel 1.1 Jumlah nasabah dari tahun 2017-2018 Nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang mengalami peningkatan yang cukup baik. Jumlah nasabah yang tertera di atas adalah Jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan selama tiga tahun berturut-turut pada pembiayaan jangka waktu 3 bulan memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak hal ini dikarenakan rata-rata yang memilih pembiayaan tersebut petani yang 3 bulan sekali panen serta untuk modal hasil panen nya kembali. Salah satu patokan yang dapat dijadikan pedoman dalam melihat keberhasilan bank syariah dalam pencapaiannya yaitu ketika suatu lembaga keuangan memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak karena kita ketahui yang memakai dananya itu sendiri merupakan nasabah. Saat ini para banker sedang berlomba lomba dan berusaha keras untuk dapat mencukupi kebutuhan serta keinginan nasabah dengan cara menawarkan berbagai jenis produk yang dimiliki oleh pihak Lembaga Keuangan. Karena hal tersebut sehingga para nasabah memiliki banyak pilihan dan daya tawar menawar mereka semakin besar, semua hal tersebut menjadi acuan untuk membentuk kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Para banker pun semakin percaya dan yakin bahwa kepuasan nasabah bisa terbentuk ketika memberikan *total customer value* yang bisa membuat nasabah menjadi puas terhadap jasa lembaga keuangan tersebut karena pelayanan yang telah mereka berikan.

Memberikan sebuah pelayanan tentunya bank mengerakkan seluruh karyawan dan perorangan yang menjadi anggota di ruang lingkup kerja lembaga keuangan tersebut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan sebaik mungkin dalam menghadapi nasabah serta BPRS Lantabur

Tebuireng Jombang menyediakan berbagai jenis produk-produk perbankan yang dapat mencukupi kebutuhan para nasabah dan pelayanan secara maksimal yang diberikan pihak lembaga keuangan. Mulai dari pelayanan yang diberikan oleh satpam sampai dengan Teller yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Tujuan Utama sebuah Lembaga Keuangan tentunya ingin memperoleh keuntungan dan nasabah yang banyak, dan tujuan tersebut bisa tercapai apabila penjualan produk pada perusahaan tersebut terus meningkat. Hal yang perlu diperhatikan yaitu produk dikarenakan produk adalah poin penting yang dapat menciptakan loyalitas nasabah. Pada perusahaan jasa produk nya adalah pelayanan kualitas pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan adalah sebuah keharusan perusahaan jasa agar bisa dapat terus beroperasi.

Tabel 1.2

Perbedaan BPRS Lantabur Tebuireng jombang, BMTAs-Salam,BMT

Rizkiana Ikabu.

No	Perbedaan	BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	BMT As-Salam	BMT Rizkiana Ikabu
1.	Lokasi	a.Jl.A.Yani Ruko Citra Niaga Blog E-11 Pasar Legi Jombang. b.didirikan oleh keluarga besar Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng dan dibawah Naungan Pondok pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng	a.Jl.KalibeningUtara,Kalibe ning,Tanggalrejo,Kec.Mojo agung,Kabupaten Jombang b.BMT As-Salam dibawah naungan Pondok pesantren Babusalam Kalibening Mojoagung Jombang	a.Gg.Pd.Jl.Ky ai Haji Wahab Hasbullah Tambak Rejo ,Kec.Jombang ,Kabupaten Jombang b.BMT Rizkiana Ikabu didirikan oleh Ikatan keluarga alumni Bahrul Ulum (IKABU) di bawah naungan Barul Ulum Tambak Beras
2.	Promosi	Offline dan Online	Offline dan Online	Offline dan Online
3.	Harga	Bergabung menjadi anggota di BPRS lantabur Tebuireng Jombang tidak dikenakan biaya.	Bergabung menjadi Anggota di BMT As-Salam dikenakan biaya sebesar Rp 75.000 dan tidak dapat diambil selama menjadi Anggota serta di seleksi terlebih dahulu.	Bergabung Menjadi Anggota di BMT Rizkiana Ikabu dikenakan biaya sebesar Rp 20.000 untuk produk simpanan

Sumber:Observasi (2020)

				umum rizqona dan tidak dapat diambil selama menjadi Anggota serta Rp 100.000 untuk simpanan organisasi massa ,madrasah dan pesantren.
4.	Produk	<p>a. Produk Simpanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tabungan Mudharabah b) Tabungan Pelajar c) Tabungan Berencana d) Tabungan Qurban dan aqiqah e) Tabungan haji dan Umrah f) Deposito Mudharabah <p>b. Produk Pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rahn (Gadai Emas) b) Qard (Pinjaman) c) Istisna (Salam) d) Syirkah(Mudharabah dan Musyarakah) e) Murabahah f) Multi Jasa (Pendidikan,Kesehatan dan perjalanan) <p>c. Layanan Jasa</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pembayaran b) PPOB (Produk Pembayaran Online Bank) c) Transfer 	<p>a.Produk Simpanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a). Simpanan Qurban dan Aqiqah b).Simpanan Umum <p>b.Produk Pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a).Mudharabah b).Musyarakah c).Murabahah <p>c.Produk Infaq zakat dan sodaqah</p>	<p>a. Produk Simpanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Simpanan umum b) Simpanan madrasah dan pesantren <p>b. Produk Pembiayaan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gadai b) Umrah dan Haji c) Barang bermanfaat <p>c. Produk Zakat Infaq dan sodaqah</p>

Berdasarkan penjelasan tabel perbedaan , Peneliti membedakan berdasarkan teori *philip* kotler ialah 4P yaitu produk,harga,promosi serta lokasi. Diantara perbandingan tiga tempat di atas yaitu BPRS Lantabut Tebuireng

Jombang, BMT AS-Salam dan BMT Rizkiana Ikabu, dari segi harga Bprs Lantabur Tidak dikenakan biaya ketika ingin menjadi anggota di BPRS Lantabur dari segi Produk pada BPRS Lantabur menyediakan Produk Pembiayaan seperti istisna, syirkah dan pembiayaan untuk multi jasa. sedangkan pada kedua BMT tersebut mereka tidak menyediakan produk tersebut dan di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menyediakan Layanan jasa PPOB (Produk Pembayaran Online Bank) dari kedua BMT yang ada di atas tidak menyediakan layanan jasa tersebut.

Menurut Mardalis Menyebutkan bahwa ada beberapa Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah adalah Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Citra dan Rintang. Untuk Kepuasan Nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang nasabah merasakan kepuasan terkait dengan produk-produk yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang memiliki banyak sekali produk sehingga nasabah memiliki banyak pilihan yang bisa disesuaikan dengan kondisi para nasabah, sedangkan kualitas pelayanan yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yaitu Teller yang menjelaskan kurang detail terkait Informasi, untuk Citra BPRS Lantabur memiliki citra yang baik karena telah memenangkan ajang golden awrds 3 tahun berturut turut, Untuk rintangan berpindah sendiri BPRS Lantabur Tebuireng Jombang tidak ada biaya jika ingin menjadi anggota. Berpindah. Berdasarkan penjelasan yang telah peneliti paparkan diatas maka peneliti mengambil 35 Responden dan mengelompokkannya berdasarkan alasan mengapa para Nasabah memilih BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Tabel 1.3

**Alasan Nasabah Loyal dengan Lembaga Keuangan BPRS Lantabur
Tebuireng Jombang**

No	Alasan Pelanggan memilih BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	Jumlah
1.	Kepuasan Nasabah	8
2.	Kualitas Pelayanan	17
3.	Citra	6
4.	Rintangan Untuk Berpindah	4

Sumber: Hasil Observasi 2020

Hasil dari observasi diatas terdapat 8 responden yang memilih kepuasan nasabah, 17 nasabah memilih kualitas Pelayanan, 6 responden memilih citra sedangkan 4 responden memilih rintangan untuk berpindah. Berdasarkan penjelasan yang penulis tulis di atas maka dapat di simpulkan bahwa faktor yang paling tinggi yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam memakai jasa di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang adalah kualitas pelayanan dan fenomena yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang seorang *customer service* hanya menjelaskan produk yang diinginkan oleh nasabah dan menjelaskan keuntungannya saja dari pemaparan diatas maka penulis mencoba meneliti Kualitas Pelayanan di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dengan Judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan judul yang telah peneliti tulis maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
2. Bagaimana loyalitas nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jomabang?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan judul yang telah peneliti tulis maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

D. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan 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. Kegunaan Praktis

a. Bagi BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Melalui penelitian ini dapat diharapkan menjadi patokan dalam praktek pengelolaan lembaga yang tepat dari sisi kualitas pelayanan untuk dapat menciptakan loyalitas nasabah.

b. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian yang penulis lakukan ini masyarakat diharapkan mampu mendapat informasi yang berkaitan dengan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan kualitas pelayanan sehingga diharapkan pula dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga keuangan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

E. Telaah Pustaka

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”⁶. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,222 > t_{tabel} 1,660. Sama dengan Variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai t_{hitung} > t_{tabel} (6,941 > 1,660) dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Begitu pula secara simultan variable independen berpengaruh terhadap variable dependen nilai F_{hitung} Sebesar 49,377 > F_{tabel} 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 SulSelBar syariah KCP Makassar 2013”⁷. Hasil dari penelitiannya adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nasabah puas terhadap pelayanan customer service Bank SulSelBar syariah KCP

⁶ Adhe lina Riananda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah,” 2019, <http://etheses.iainponorogo.ac.id>.

⁷ kepuasan nasabah terhadap pelayanan customer service dengan objek penelitian pada PT.Bank SulSelBar Syariah KCP Makassar, “No Title,” *Nuratika*, last modified 2013, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>.

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 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”.⁸ 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 peneliti terdahulu pada Toko Rabbani Jombang.
4. Wati Dwi Wahyuni Rahma Judul penelitiannya” pengaruh customer satisfaction dan customer Trust Terhadap Customer Loyalt produk krim Pelembab Wajah Fair & Lovely (Studi kasus pada santriwati pondok

⁸ Nisak Fakhriin, “Pengaruh Kepuasan Dan Kebiasaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kerudung Rabani Pada Toko Rabbani Jombang Mahasiswa IAIN Kediri,” *IAIN KEDIRI FEBI 2020*, last modified 2020, <http://etheeses.iainkediri.ac.id/view/divisions/JES/>.

pesantren Ar-Roudloh Kota Kediri) Mahasiswa IAIN Kediri (FEBI 2019".⁹ Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa customer *Satisfaction, Customer trust*, dan Customer loyal santriwati masing-masing termasuk kategori "cukup" adapun hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa *customer satisfaction (X1)* dan *customer trust (X2)* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel customer loyal (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".¹⁰ 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 $0,000 < 0,05$ kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variable intervening $0,000 < 0,05$. Persamaan penelitian ini dengan

⁹ Wati Dwi Wahyuni, "Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalt Produk Krim Pelembab Wajah Fair&Lovely Pada Santriwati Pondok Pesantren Ar-Roudloh Kota Kediri," *IAIN KEDIRI -FEBI*, last modified 2019, <http://theses.iainkediri.ac.id/view/divisions/JES/>.

¹⁰ Syafira Ulfa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," 2018, <http://repository.uinsu.ac.id>.

penelitian terdahulu adalah sama sama meneliti Loyalitas nasabah sedangkan perbedaan terletak pada objek yang diteliti.

F. Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. H_a : ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
2. H_o : tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas

