

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya suatu peradaban dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, salah satunya ialah dari sudut pandang dunia bisnis. Dalam dunia bisnis kerap disebutkan bahwa persaingan adalah hal yang sangat penting. Hal tersebut dapat dilihat melalui fungsi dan peran persaingan dalam bisnis, yakni dengan adanya persaingan maka pelaku bisnis akan terdorong untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang ditawarkan, hingga kualitas pelayanan terhadap konsumen. Selain memperbaiki kualitas, pelaku bisnis dapat mencari informasi tentang bagaimana kebutuhan konsumen yang menjadi target. Persaingan dalam dunia bisnis saat ini terjadi dengan sangat pesat, baik dari perusahaan yang bergerak di bidang industri maupun jasa, khususnya di dunia perbankan. Kotler dan Armstrong mengatakan kunci keunggulan kompetitif dalam persaingan adalah kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>1</sup> Menurut Kotler dan Keller kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja suatu produk yang dirasakan, apakah sesuai dengan yang diharapkan.<sup>2</sup>

Salah satu strategi yang banyak digunakan untuk meningkatkan kepuasan

---

<sup>1</sup> Syarif Hidayatullah And Others, 'Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Terhadap Keunggulan Bersaing Jatim Park Group', *Jurnal Teknologi Informasi*, September, 2019, 1652–60.

<sup>2</sup> Keller Kotler And Kevin Lane Keller, 'Marketing Management, 14th, Pearson Education', *Philip Kotler Dan Kevin Lanekeller*, 2012.

nasabah adalah dengan strategi *marketing* yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen baik berupa barang maupun jasa. Promosi adalah usaha perusahaan untuk mempengaruhi calon pembeli melalui pemakaian segala unsur. Harga dapat dijelaskan sebagai sejumlah nilai uang atau nilai yang ditukarkan untuk mendapatkan jasa atau barang guna mendapatkan manfaat dari menggunakan atau memiliki produk tersebut. Pemilihan lokasi sangat diperlukan agar memudahkan konsumen membelinya setiap saat konsumen membutuhkan. *People* adalah orang yang memiliki andil dalam menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Proses adalah mencakup bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian.<sup>3</sup> Dengan perusahaan mengerti alasan pelanggan menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan perusahaan karena suatu faktor tertentu, maka mempermudah perusahaan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan.

Wilayah Madura adalah bagian dari Provinsi Jawa Timur. Secara umum, wilayah Provinsi Jawa Timur dibagi menjadi dua bagian besar yaitu Jawa Timur daratan dan Pulau Madura. Luas wilayah Jawa Timur mencakup 90 persen dari seluruh luas wilayah Provinsi Jawa Timur, sedangkan luas Pulau Madura hanya

---

<sup>3</sup> Wiwik Budiawan And Christine, 'Analisis Pengaruh Marketing Mix ( 7p ) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen ( Studi Pada House Of Moo, Semarang )', *Industrial Engineering Online Journal*, 6 (1) (2017), 8.

sekitar 10 persen.<sup>4</sup> Terdapat empat kabupaten pada pulau Madura, salah satunya yaitu Kabupaten Sampang Madura. Wilayah Sampang adalah daerah yang memiliki berbagai keunggulan pada beberapa sektor. Diantaranya yaitu dari sektor kelautan dan perikanan, hal ini dikarenakan Sampang memiliki pesisir yang panjang di wilayah Utara dan Selatan. Kemudian Sampang juga unggul pada peternakan sapi, ayam buras dan ayam pedaging, serta dalam sektor produksi perkebunan diantaranya yakni tanaman tembakau dan jambu mete. Selain itu Sampang juga mempunyai industri yang cukup besar dalam percetakan, pembuatan furnitur dari kayu, genteng dan komponen-komponen bahan bangunan.<sup>5</sup> pulau Madura memiliki empat kabupaten yaitu Kabupaten Bangkalan dengan kepadatan penduduk 0.117, Kabupaten Sampang dengan kepadatan penduduk 0.128, Kabupaten Pamengkasan dengan kepadatan penduduk 0.08 dan Kabupaten Sumenep dengan kepadatan penduduk 0.10. Dengan membandingkan data kepadatan penduduk pada setiap kabupaten diketahui bahwa Kabupaten Sampang merupakan kabupaten dengan kepadatan penduduk yang terbanyak, oleh sebab itu tentunya banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan juga, maka saya memilih daerah Sampang sebagai tempat penelitian.<sup>6</sup>

Dengan berbagai macam produk unggulan, tentunya banyak masyarakat yang membutuhkan tempat yang menyediakan jasa seperti bank untuk

---

<sup>4</sup> Kuntoro Boga Andri And Others, 'The Feasibility Study On Development Of Sugar Cane Farming In Sampang Regency', *Buletin Tanaman Tembakau, Serat & Minyak Industri*, 7.1 (2015), 15–27.

<sup>5</sup> Ibid., 20.

<sup>6</sup> Wikipedia Madura diakses dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Pulau\\_Madura/](https://id.wikipedia.org/wiki/Pulau_Madura/), diakses pada tanggal 9 Maret 2022 pada jam 20.20 WIB.

pengelolaan dana, baik itu dana masuk ataupun keluar. Pada wilayah Sampang terdapat beberapa bank yang dapat memberikan jasa pelayanan dalam pengelolaan dana. Pada beberapa bank tersebut jelas memiliki berbagai perbedaan yang dapat dilihat dari berbagai faktor. Berikut ini adalah tabel hasil observasi terhadap perbankan syariah yang terdapat di wilayah Kabupaten Sampang Madura antara lain:

**Tabel 1.1**  
**Data Pembandingan Bank Syariah di Kabupaten Sampang Madura Tahun 2022**

Variabel	Nama Bank		
	Bank Syariah Indonesia	Bank Tabungan Negara Syariah	Bank Jatim Syariah
<i>Product</i>	a. Terdapat 11 produk tabungan b. Terdapat 11 produk pembiayaan	a. Terdapat 11 produk tabungan b. Terdapat 10 produk pembiayaan	a. Terdapat 11 produk tabungan b. Terdapat 11 produk pembiayaan
<i>Price</i>	a. Pelayanan pembukaan rekening minimal Rp.100.000 b. Saldo yang mengendap Rp.50.000	a. Pelayanan pembukaan rekening minimal Rp.100.000 b. Saldo yang mengendap Rp.100.000	a. Pelayanan pembukaan rekening minimal Rp.100.000 b. Saldo yang mengendap Rp.100.000 c. Biaya administrasi kartu ATM sebesar Rp. 5.000.
<i>Promotion</i>	a. Periklanan b. Media sosial c. Website d. Koran e. Brosur f. Penyuluhan kepada masyarakat	a. Periklanan b. Media sosial c. Website d. Koran e. Brosur f. Penyuluhan kepada masyarakat	a. Periklanan b. Media sosial c. Website d. Koran e. Brosur f. Penyuluhan kepada masyarakat
<i>Place</i>	Terletak di daerah yang dekat dengan pasar	Terletak di daerah yang dekat dengan puskesmas	a. Terletak di daerah yang dekat dengan pengadilan negeri b. Terletak di daerah yang menjadi jalan utama kota

<b>People</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seleksi prestasi dan pengetahuan perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>b. Pembekalan tentang perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>c. Jumlah karyawan 14 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seleksi prestasi dan pengetahuan perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>b. Pembekalan tentang perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>c. Jumlah karyawan 11 orang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Seleksi prestasi dan pengetahuan perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>b. Pembekalan tentang perbankan syariah terhadap calon karyawan</li> <li>c. Jumlah karyawan 12 orang</li> </ul>
<b>Process</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melayani sesuai nomor antri</li> <li>b. Melayani dengan ramah</li> <li>c. Melayani dengan cekatan</li> <li>d. Melayani sesuai kebutuhan nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan nasabah</li> <li>b. Pelayanan cenderung melalui daring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melayani sesuai nomor antri</li> <li>b. Melayani dengan ramah</li> <li>c. Melayani dengan cekatan</li> <li>d. Melayani sesuai kebutuhan nasabah</li> </ul>
<b>Physical Evidence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Selalu menjaga kebersihan</li> <li>b. Ruang tunggu yang luas dan nyaman.</li> <li>c. Fasilitas mesin ATM</li> <li>d. Tersedia komputer dan mesin penghitung uang,</li> <li>e. Melakukan pengecekan mesin ATM secara berkala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Selalu menjaga kebersihan</li> <li>b. Ruang tunggu yang luas dan nyaman.</li> <li>c. Fasilitas mesin ATM</li> <li>d. Tersedia komputer dan mesin penghitung uang,</li> <li>e. Melakukan pengecekan mesin ATM secara berkala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Selalu menjaga kebersihan</li> <li>b. Ruang tunggu yang luas dan nyaman.</li> <li>c. Fasilitas mesin ATM</li> <li>d. Tersedia komputer dan mesin penghitung uang,</li> <li>e. Melakukan pengecekan mesin ATM secara berkala</li> </ul>

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi *marketing mix* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sampang, Bank Jatim Syariah KCP Sampang dan Bank BTN Syariah KCP Sampang dilakukan pada semua elemen baik *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), *Promotion* (Promosi), *People* (Orang), *Process* (Proses), dan *Physical Evidence* (Fasilitas Fisik) telah diterapkan dengan cukup baik dan menjadi strategi yang dapat menciptakan suatu pelaksanaan yang baik.

Berdasarkan data observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi

*marketing mix* yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia memiliki keunggulan dalam hal *Price* (Harga), yakni berupa memberikan biaya pelayanan pembukaan ATM yang lebih murah daripada bank yang lain dan *People* (Orang), yakni berupa jumlah karyawan yang lebih banyak daripada bank yang lain, Di dalam upaya memperoleh suatu pelayanan dari seorang teller, sering nasabah melihat dan menilai dari kualitas sistem operasi didalam suatu bank sesuai dengan lamanya waktu menunggu antiran ataupun kecepatan seorang teller dalam memberikan suatu pelayanan kepada setiap nasabah bank tersebut. Dan akhir akhir ini didalam perkembangan suatu bisnis yang ada di Indonesia terus saling berpacu untuk saling bersaing, tujuan utama dari para pelaku pembisnis yaitu saling berupaya memperoleh nasabah sebanyak banyaknya. Menciptakan suatu kinerja didalam setiap karyawan yang mampu untuk mengembangkan perusahaannya sudah dituntut sekarang didalam dunia bisnis. Setiap perusahaan harus bekerja keras agar mampu meningkatkan dan membangun setiap kinerja yang ada didalam lingkungan perusahaannya, menjadikan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura cepat dan tepat. Sehingga dengan pelayanan yang cepat dan tepat, dapat menjadikan meningkatnya kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura.<sup>7</sup>

Untuk mempertahankan kepuasan nasabah maka kita harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah sehingga dapat mempertahankan kepuasan nasabah dan hubungan bank dengan

---

<sup>7</sup> Hasil Observasi.

nasabah. Kualitas layanan yang prima merupakan salah satu faktor yang akan berdampak kepada kepuasan nasabah yang selanjutnya akan berdampak dapat mempertahankan kepuasan nasabah seperti yang dikemukakan oleh Bei dan Chiao, Ravichandran dan Naeem.<sup>8</sup> Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).<sup>9</sup> Sebelum mengetahui tentang kualitas pelayanan dari Bank Syariah Indonesia, kita lihat terlebih dahulu produk tabungan manakah yang banyak diminati oleh masyarakat Sampang. Berikut adalah data jumlah nasabah berdasarkan jenis tabungannya.

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Nasabah Berdasarkan Jenis Tabungan Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura Tahun 2022**

No.	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
1.	Tabungan BSI <i>Easy Mudharabah</i>	2.556
2.	Tabungan BSI <i>Easy Wadiah</i>	5.988
3.	Tabungan BSI Haji	4.382
4.	Tabungan BSI Pensiun	336
5.	Tabungan KU	89
6.	Giro	74
<b>Total</b>		<b>13.425</b>

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

<sup>8</sup> Soegeng Wahyoedi And Others, 'The Effect Of Religiosity And Service Quality On Customer Loyalty Of Islamic Banks Mediated By Customer Trust And Satisfaction', 2020.

<sup>9</sup> Hummayoun Naeem And Others, 'Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction: An Empirical Evidence From The Pakistani Banking Sector', *International Business & Economics Research Journal (Iber)*, 8.12 (2009).

Setelah peneliti melakukan observasi terhadap data yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa produk yang paling banyak diminati oleh nasabah BSI ialah BSI Tabungan *Easy Wadiah*. Hal ini disebabkan karena layanan yang diberikan BSI Tabungan *Easy Wadiah* adalah layanan yang paling mudah dipahami akadnya oleh nasabah juga paling diminati karena layanannya berupa menyimpan atau menitipkan uang kepada bank tanpa ada potongan biaya setiap bulannya. Oleh sebab itu, pada penelitian kali ini penulis ingin melakukan penelitian dengan nasabah pengguna BSI Tabungan *Easy Wadiah* sebagai objek penelitian.

Untuk mengetahui apakah para nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* puas terhadap pelayanan yang diberikan maka peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui hal tersebut. Berikut adalah data hasil survei kepada beberapa nasabah yang menggunakan produk BSI Tabungan *Easy Wadiah* tentang apakah nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel 1.3**  
**Data Observasi Awal Kepuasan Nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah***  
**Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura Tahun 2022**

Kepuasan	Jumlah
Puas	40
Tidak Puas	0

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

Dalam memilih layanan BSI Tabungan *Easy Wadiah* dari berbagai macam layanan yang lain, tentunya menunjukkan bahwa nasabah ada faktor yang menjadikan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, terjangkaunya harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, kemudahan

untuk mendapatkan produk atau jasa.<sup>10</sup> Oleh sebab itu peneliti melakukan observasi terhadap nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan nasabah.<sup>11</sup>

**Tabel 1.4**  
**Data Observasi Awal Faktor Kepuasan Nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura Tahun 2022**

Faktor Kepuasan	Jumlah
Terjangkaunya Harga	4
Kualitas Pelayanan	32
Faktor Emosional	0
Kemudahan	4

Sumber: Hasil Observasi (data diolah)

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah menjadi faktor yang paling dominan yang menyebabkan nasabah merasa puas. Layanan jasa perbankan baik itu berupa layanan jasa simpanan (tabungan) layanan jasa pinjaman (kredit) tidak banyak berbeda antara satu bank dengan bank yang lainnya. Nasabah akan dengan sangat cepat berpindah ke bank lain bila dia merasa tidak puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bank.<sup>12</sup> Oleh sebab itu Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura harus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan teori kualitas pelayanan ServQual yang berupa Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Berdasarkan uraian dan hasil observasi di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI**

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), 146.

<sup>11</sup> Data Observasi Yang Telah Diolah.

<sup>12</sup> *Ibid.*, 110.

**Tabungan *Easy Wadiah* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura)”**.

**B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura?
2. Bagaimana kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura?

**C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura.
3. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Sampang Madura.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh berdasarkan hasil penelitian ini adalah

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
- b. Bagi akademisi dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi perbankan, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan, terutama hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang membahas tentang manajemen hubungan dengan nasabah dan kepuasan nasabah.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, serta dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Bagi Peneliti. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Peneliti juga dapat menerapkan teori-teori pemasaran yang didapatkan selama di bangku kuliah dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya serta melatih kemampuan analisis dan berpikir sistematis.

- c. Bagi Dunia Pendidikan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di dunia perbankan.
- d. Peneliti Lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna dan mudah-mudahan dapat menjadi tambahan informasi bagi pihak lainnya yang membutuhkan informasi mengenai peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **E. Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub>: Kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

H<sub>0</sub>: Kepuasan nasabah BSI Tabungan *Easy Wadiah* pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sampang Madura tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

### **F. Telaah Pustaka**

Berikut telaah pustaka yang digunakan penulis:

1. Ika Novia Nurdiana<sup>13</sup> dari IAIN Kediri pada tahun 2017 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Nasabah Di BMT UGT (Usaha Gabungan Terpadu) Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BMT Sidogiri cabang Sukorejo Blitar hal ini berdasar pada hasil analisis regresi

---

<sup>13</sup> Ika Novia Nurdiana, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bmt Ugt (Usaha Gabungan Terpadu) Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar*, (Kediri: Iain Kediri, 2019).

berganda yang menunjukkan hasil  $Y = 162 + 0,360 X1 + 0,341 X2$ , yang berarti bernilai positif. Penelitian ini memiliki persamaan metode penelitian yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dan juga salah satu variabel penelitian yakni berfokus pada kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu loyalitas nasabah, sedangkan fokus penelitian penulis pada kepuasan nasabah.

2. Skripsi Arif Affandi<sup>14</sup> dari IAIN Kediri pada tahun 2018 dengan judul *“Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Jne Agen Gurah Kabupaten Kediri”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sangat mempengaruhi kepercayaan pelanggan kepada JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri karena banyak sekali keuntungan yang diperoleh dari pelanggan yang loyal. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah pada variabel yang menjadi pengaruh yaitu kualitas layanan. Perbedaan antara penelitian ini terletak pada fokus akhir penelitian yaitu pada penelitian sebelumnya berfokus pada loyalitas, sedangkan pada penelitian penulis berfokus pada kepuasan nasabah.
3. Skripsi Muhamad Aris Mariyono<sup>15</sup> dari IAIN Kediri pada tahun 2020, yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Munfiq (Studi Kasus Di Upzis Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)”*.

---

<sup>14</sup> Arif Affandi, Skripsi: *Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Jne Agen Gurah Kabupaten Kediri*, (Kediri: Iain Kediri, 2019).

<sup>15</sup> Muhamad Aris Mariyono, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Munfiq (Studi Kasus Di Upzis Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)*, (Kediri: Iain Kediri, 2020).

*Kasus Di Upzis Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)*”. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan munfiq menunjukkan angka sebesar 0,707 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan munfiq. Penelitian ini memiliki persamaan metode penelitian yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dan fokus penelitian. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu kepuasan munfiq, sedangkan fokus penelitian penulis pada kepuasan nasabah.

4. Jurnal Krisna Issri Kuswandarini dan Arna Asna Annisa<sup>16</sup> dari IAIN Salatiga pada tahun 2021 dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*”. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan, citra customer relationship management pada rekening nasabah pada bank BSI Semarang cabang. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan pendekatan kuantitatif, selain itu untuk variabel pada penelitian ini juga memiliki persamaan yaitu pada metode penelitian yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel independen yang tidak hanya kualitas pelayanan, tapi juga menggunakan CRM, corporate image sebagai variabel independen lainnya.

---

<sup>16</sup> Kuswandarini, Krisna Issri Dan Arna Asna Annisa, Jurnal: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening, (*Journal Of Management And Digital Business* Vol.1, No.1, 2021).

5. Skripsi Eggy Lesmana<sup>17</sup> dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2021 dengan judul “*Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Pelayanan (Servicescape) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Karawang)*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *customer relationship management*, kualitas pelayanan, dan lingkungan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan pendekatan kuantitatif dan juga salah satu variabel penelitian yakni berfokus pada kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu loyalitas nasabah, sedangkan fokus penelitian penulis pada kepuasan nasabah.

---

<sup>17</sup> Eggy Lesmana, Skripsi: *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Pelayanan (Servicescape) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Tbk, Karawang)*. Bs Thesis, (Jakarta: Uin Jakarta, 2021).