

**PENGARUH PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, DAN NILAI
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI
SYARIAH KCP PLERED**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Siliwangi



Oleh:

Abdul Gofur

151002111

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS SILIWANGI

2019 M / 1440 H

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PELAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, DAN NILAI
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI
SYARIAH KCP PLERED
SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

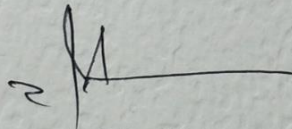
Universitas Siliwangi

Diajukan Oleh,

ABDUL GOFUR
NPM. 151002111

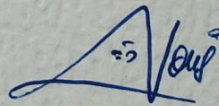
Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Asep Suryanto, S.Ag., M.Ag
NIDN. 0404117204

Pembimbing II,



Joni, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 0411078303

Disahkan oleh

Dekan

Fakultas Agama Islam,



Prof. Dr. H. M. Abdul Somad, M.Pd.
NIP. 195906241986011001

**Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah,**



Yusep Rafiki, S.Ag., M.M.
NIDN. 0403017403

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered” ini, beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya sanggup menanggung konsekuensi atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Tasikmalaya, Juli 2019

Yang Menyatakan,



* Abdul Gofur
NPM. 151002111

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin
1	ا	Alif	-
2	ب	Ba'	B
3	ت	Ta'	T
4	ث	Tsa'	Ts
5	ج	Jim	J
6	ح	<u>Ha'</u>	<u>H</u>
7	خ	Kha'	Kh
8	د	Dal	D
9	ذ	Dzal	Dz
10	ر	Ra'	R
11	ز	Zay	Z
12	س	Sin	S
13	ش	Syin	Sy
14	ص	Shad	Sh
15	ض	Dhad	Dha
16	ط	Tha'	Th

No	Huruf Arab	Nama Huruf	Huruf Latin
17	ظ	Zha'	Zh
18	ع	'Ain	'
19	غ	Ghin	Gh
20	ف	Fa'	F
21	ق	Qaf	Q
22	ك	Kaf	K
23	ل	Lam	L
24	م	Mim	M
25	ن	Nun	N
26	و	Waw	W
27	ه	Ha'	H
28	لا	Lam Alif	La
29	ء	Hamzah	-
30	ي	Ya'	Y
31	ة	Ta' marbuthah	<u>T</u>
32	-	-	-

B. Vokal Pendek

اَ = a

اِ = i

C. Vokal Panjang

آ = â

إِي = î

أُو = û

D. Diftong

أَيُّ = ay

أُو = aw

E. Pembauran

ال = al

ال-ش = al- sy

ABSTRAK

Abdul Gofur 2019, *Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank BNI Syariah KCP Plered.*
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Salah satu hal yang menjadi tujuan lembaga keuangan di bidang perbankan adalah loyalitas nasabah. Dengan adanya loyalitas nasabah, itu membuktikan bahwa lembaga perbankan tersebut mempunyai kualitas yang baik dari berbagai aspek sehingga terbentuknya perilaku nasabah yang loyal. Salah satu contoh adanya loyalitas nasabah ini terjadi di Bank BNI Syariah KCP Plered. Indikator bahwa nasabah loyal adalah nasabah selalu menjadikan bank tersebut sebagai prioritas dan tidak pernah bosan untuk terus berkunjung ke bank tersebut. Hal tersebut terjadi di Bank BNI Syariah KCP Plered. Hanya saja terdapat beberapa permasalahan yang terkadang timbul dan dikeluhkan oleh nasabah. Diantaranya adalah nasabah mengeluhkan mengenai pelayanan yang belum maksimal, penanganan keluhan yang dirasa masih belum cepat dan nilai nasabah yang terkadang berubah yang secara tidak langsung membuat nasabah harus mengeluarkan biaya tambahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan, penanganan keluhan, dan nilai nasabah. Baik pengaruh dari tiap variabel terhadap loyalitas nasabah. Maupun pengaruh ketiga variabel tersebut secara bersama-sama terhadap loyalitas.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,472 menunjukkan pengaruh yang sedang. Penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,598 menunjukkan pengaruh yang sedang. Nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,633 menunjukkan pengaruh yang kuat. Pelayanan, penanganan keluhan dan nilai nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,678 menunjukkan pengaruh yang kuat.

Kata Kunci: Pelayanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

ABSTRACT

Abdul Gofur 2019, *Effect of Service, Handling Complaints and Customer Values on Customer Loyalty in Bank BNI Syariah KCP Plered.*

: The Islamic Economics Study Program at the Faculty of Islam, Siliwangi University.

One of the things that is the goal of financial institutions in the banking sector is customer loyalty. With the existence of customer loyalty, it proves that these banking institutions have good quality from various aspects so that the formation of loyal customer behavior. One example of this customer loyalty occurs in Bank BNI Syariah KCP Plered. The indicator that loyal customers are customers always makes the bank a priority and never gets bored to keep visiting the bank. This happened at Bank BNI Syariah KCP Plered. It's just that there are several problems that sometimes arise and are complained by customers. Among them are customers complaining about services that have not been maximized, handling complaints that are still not fast and sometimes changing customer values which indirectly make customers have to incur additional costs. The purpose of this study was to determine the effect of service, handling complaints, and customer values. Good influence of each variable on customer loyalty. Nor the influence of these three variables together on loyalty.

The method used in this study is a correlation method with a quantitative approach. And using data collection techniques by conducting observations, interviews, and distributing questionnaires with a total sample of 100.

The results of this study state that, service has an effect on customer loyalty of 0.472 indicating a moderate influence. Handling complaints has an effect on customer loyalty of 0.598 indicating a moderate influence. The value of the customer has an effect on customer loyalty of 0.633 indicating a strong influence. Service, complaint handling and customer value together have an effect on customer loyalty of 0.678 which shows a strong influence.

Keywords: Service, Complaint Handling, Customer Value, Customer Loyalty of Islamic Banks.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered” tepat pada waktunya. Shalawat beriring salam mudah-mudahan tetap tercurah limpah kepada Nabi Muhammad saw yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang-benderang.

Tujuan utama penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi. Disamping itu, penulis ingin membuat sebuah karya tulis ilmiah yang bisa memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Terimakasih kepada kedua orang tua, yaitu alm. bapak H. Ukar dan ibu Joleha yang telah mencurahkan semua kasih sayangnya kepada penulis. Serta kepada adik dan kakak penulis yaitu, Nani Daniati, Neneng Solihat, Dewi Permatasari, Abdul Gofar, dan Khoerul Mukhtar Saputra yang selalu memberikan do’a, dukungan dan semangat kepada penulis. Serta sanak keluarga yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan do’a dan dukungannya kepada penulis, penulis ucapkan terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak sekali pihak yang ikut berkontribusi baik secara moral maupun material. Sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, dan bimbingan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priadi, Ir., M.S. selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Prof. Dr. H. M. Abdul Somad, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
3. Yusep Rafiki, S.Ag., M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
4. Asep Suryanto, S.Ag., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Joni, S.E.I., M.E.Sy. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Hj. Heni Sukmawati, S.Ag., M.Pd. selaku Wali Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Kelas C Angkatan 2015.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Willy Apriyanto selaku Pimpinan Bank BNI Syariah KCP Plered yang telah memberikan izin penelitian.
9. Seluruh pegawai Bank BNI Syariah KCP Plered yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut berkontribusi, semoga Allah SWT membalas kebaikan saudara-saudara dengan sesuatu yang lebih dari apa yang saudara-saudara berikan kepada penulis. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, Juli 2019

Penulis,

Abdul Gofur

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI	iii
ABSTRAK	v
ABSTRAC.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORITIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Pelayanan	9
a. Definisi Pelayanan	9
b. Pelayanan Menurut Islam	9
c. Standar Harapan Pelayanan	11
d. Model Mengukur Kualitas Pelayanan	12
e. Indikator Pelayanan	16
2. Penanganan Keluhan	17

a.	Definisi Penanganan Keluhan	17
b.	Jenis-Jenis Perilaku Penyampaian Keluhan	17
c.	Hasil Penelitian Para Ahli	19
d.	Hubungan Demografi dan Perilaku Konsumen	20
e.	Indikator Penanganan Keluhan	21
3.	Nilai Nasabah	23
a.	Definisi Nilai Menurut Para Ahli	23
b.	Definisi Nilai Pelanggan / Nasabah	24
c.	Indikator Nilai Pelanggan / Nasabah	26
d.	Hierarki Nilai Pelanggan	27
4.	Loyalitas	27
a.	Definisi Loyalitas Nasabah	27
b.	Loyalitas Nasabah Menurut Islam	28
c.	Jenis Loyalitas Nasabah	29
d.	Indikator Loyalitas Pelanggan / Nasabah	31
B.	Penelitian Terdahulu	32
C.	Kerangka Pemikiran	39
D.	Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
A.	Metode Penelitian	46
B.	Operasional Variabel	47
C.	Populasi dan Sampel	54
D.	Teknik Pengumpulan Data	56
E.	Uji Instrumen Penelitian	57
F.	Uji Persyaratan Analisis	67
G.	Teknik Analisis Data	72
H.	Tempat dan Waktu Penelitian	82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		84
A.	Sejarah Tempat Penelitian.....	84

1. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah	84
2. Visi Misi dan Budaya Kerja BNI Syariah.....	86
3. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Plered	87
4. Produk-Produk Bank BNI Syariah.....	88
B. Hasil Penelitian	91
1. Uji Prasyarat Analisis	91
a. Uji Asumsi Dasar	91
b. Uji Asumsi Klasik.....	95
2. Analisis Data Deskriptif.....	97
a. Pelayanan Bank BNI Syariah KCP Plered.....	97
b. Penanganan Keluhan Bank BNI Syariah KCP Plered	100
c. Nilai Nasabah Bank BNI Syariah KCP Plered	103
d. Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Plered.....	106
3. Analisis Data dan Uji Hipotesis	109
a. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	109
b. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah ..	113
c. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	117
d. Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan.....	121
Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	
4. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	123
C. Pembahasan Hasil Penelitian	126
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	126
2. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah	128

3. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	130
4. Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan.....	132
Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 137

A. Simpulan	137
B. Saran.....	139

DAFTAR PUSTAKA 141

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Pelayanan	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penanganan Keluhan	49
Tabel 3.3 Operasional Variabel Nilai Nasabah	51
Tabel 3.4 Operasional Variabel Loyalitas Nasabah	53
Tabel 3.5 Gradasi Skala <i>Likert</i>	58
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	61
Tabel 3.7 Uji Validitas Pelayanan	63
Tabel 3.8 Uji Validitas Penanganan Keluhan	64
Tabel 3.9 Uji Validitas Nilai Nasabah	64
Tabel 3.10 Uji Validitas Loyalitas Nasabah	65
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Pelayanan	66
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan	66
Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Nilai Nasabah.....	67
Tabel 3.14 Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah.....	67
Tabel 3.15 Jadwal Penelitian.....	83
Tabel 4.1 Linearitas Variabel Pelayanan	92
Tabel 4.2 Linearitas Variabel Penanganan Keluhan	92
Tabel 4.3 Linearitas Variabel Nilai Nasabah	93
Tabel 4.4 Normalitas Data	94

Tabel 4.5 Uji Multikonieritas	95
Tabel 4.6 Uji Autokorelasi	96
Tabel 4.7 Uji Heterokdasitas.....	97
Tabel 4.8 Descriptive Statistics Pelayanan	98
Tabel 4.9 Interpretasi Pelayanan	98
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Pelayanan.....	99
Tabel 4.11 Descriptive Statistics Penanganan Keluhan	101
Tabel 4.12 Interpretasi Penanganan Keluhan.....	101
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Penanganan Keluhan	102
Tabel 4.14 Descriptive Statistics Nilai Nasabah	104
Tabel 4.15 Interpretasi Nilai Nasabah.....	104
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Nilai Nasabah	105
Tabel 4.17 Descriptive Statistics Loyalitas Nasabah	107
Tabel 4.18 Interpretasi Loyalitas Nasabah.....	107
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah	108
Tabel 4.20 Analisis Korelasi Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	110
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi R square Pelayanan	110
Tabel 4.22 Hasil Uji t Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	111
Tabel 4.23 Analisis Regresi Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	112
Tabel 4.24 Analisis Korelasi Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas	114
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi R square Penanganan Keluhan.....	114
Tabel 4.26 Hasil Uji t Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah.....	115

Tabel 4.27 Analisis Regresi Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas	116
Tabel 4.28 Analisis Korelasi Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	118
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi R square Nilai Nasabah.....	118
Tabel 4.30 Hasil Uji t Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	119
Tabel 4.31 Analisis Regresi Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	120
Tabel 4.32 Analisis Korelasi Berganda	122
Tabel 4.33 Koefisien determinasi Rsquare	123
Tabel 4.34 Uji Simultan (F-test)	123
Tabel 4.35 Regresi Berganda	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Pemikiran	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Plered	87
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Frekuensi Pelayanan	100
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Frekuensi Penanganan Keluhan.....	103
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Frekuensi Nilai Nasabah.....	106
Gambar 4.5 Histogram Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah.....	109