

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatahan, dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang bertujuan untuk memenuhi salah satu tugas yaitu Skripsi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi dengan judul “ANALISIS LOYALITAS NASABAH PASCA MERGER DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP TASIKMALAYA AHMAD YANI”. Tidak lupa Shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang menuntun umatnya untuk selalu berbuat kebaikan. Penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dan do’a kedua orangtua serta keluarga besar penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar. Tentunya penulis menyadari selama penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai hambatan, seperti kurangnya buku-buku yang dimiliki, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M.T., IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Siliwangi;
2. Dr. Asep Suryanto, S. Ag., M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan serta motivasi dan dorongan semangat

3. Dr. Hj. Lina Marlina, S.Ag., M. Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi;
4. Agus Ahmad Nasrulloh S.E.I., M.E.Sy.Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahnya kepada penulis.
5. Asep Saepulloh, Drs., M.Ag. Selaku Wali Dosen Kelas A 2019 yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Tenaga Kependidikan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang ikut memotivasi serta membantu dalam hal administrasi dalam penyusunan SKRIPSI ini.
7. Seluruh karyawan BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani yang telah memberikan kesempatan kepada kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Vanessa Oktivania yang telah memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
9. Fadil Abdul Aziz yang telah menemani dalam masa perjuangan diperkuliahan
10. Bank Indonesia yang telah memberikan bantuan beasiswa yang sangat membantu dalam menunjang kebutuhan studi.
11. YBM BRI yang telah memberikan bantuan beasiswa MY Scholarship ini juga sangat membantu dalam menunjang kebutuhan studi.

Tasikmalaya, 28 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Loyalitas Nasabah.....	9
a. Pengertian Loyalitas Dalam Islam	9
b. Loyalitas Perspektif Para Ahli	13
c. Jenis-jenis loyalitas	16
d. Tahapan Perkembangan Loyalitas	18
e. Manfaat loyalitas	21
f. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.....	22
g. Indikator Loyalitas	26
2. Merger Bank Syariah	27
a. Pengertian Merger	27
b. Klasifikasi Merger.....	29
c. Manfaat Merger.....	33
d. Keunggulan dan Kelemahan merger	33

e. Bank Syariah.....	35
f. Faktor-faktor penyebab merger bank syariah	49
g. Dampak merger bank syariah	52
B. Penelitian Terdahulu	58
C. Kerangka Pemikiran.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	65
A. Metode Penelitian.....	65
B. Sumber data	66
C. Teknik Pengumpulan Data	66
D. Instrumen Penelitian.....	68
E. Uji Kedibilitas Data.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	69
G. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Profil Umum Bank Syariah Indonesia.....	74
B. Loyalitas Nasabah Pasca Merger Di BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani	76
BAB V PENUTUP	89
A. Simpulan.....	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Total Nasabah BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Piramida Loyalitas	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	64
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani	76
Gambar 4. 2 Pembelian Ulang Secara Teratur	80
Gambar 4. 3 Indikator Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa	82
Gambar 4. 4 Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	84
Gambar 4. 5 Indikator Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing	86
Gambar 4. 6 Tingkatan Loyalitas Nasabah BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian di BSI KCP Tasikmalaya Ahmad Yani	95
Lampiran 2 Berita Acara Wawancara.....	96
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	101
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	105