

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BRI SYARIAH CABANG KENDARI**



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Ekonomi Pada
Prodi Ekonomi Syariah**

Oleh

NATSIR SAHABUDDIN

NIM. 15040204008

**PROGRAM PASCASARJANA
IAIN KENDARI
2018**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN ORISIONALITAS PENELITIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
المخلص	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konsep Bank Syariah	10
1. Pengertian Bank Syariah.....	10
2. Produk Bank Syariah	11
3. Pemasaran dalam Perspektif Syariah	17
B. Deskripsi Konsep Jasa.....	19
C. Deskripsi Konsep Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	20
2. Ciri-Ciri Pelayanan.....	26
3. Pelayanan dalam Islam.....	28
D. Deskripsi Konsep Loyalitas	29
1. Pengertian Loyalitas.....	29
2. Konsep Layanan Pelanggan atau Nasabah.....	30
3. Tahapan Loyalitas	32
4. Tingkat Kesetiaan.....	34
E. Penelitian yang Relevan	35
F. Kerangka Berpikir dan Paradigma	40
G. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Jenis Penelitian	45
B. Sumber Pengumpulan Data.....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
D. Metode Pengumpulan Data.....	46

	E. Instrumen Pengumpulan Data	48
	F. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	48
	G. Metode Analisis Data.....	50
	H. Definisi Operasional Variabel.....	60
	I. Landasan Uji Hipotesis Penelitian.....	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Sejarah PT. Bank BRI Syariah.....	66
	B. Visi dan Misi PT. Bank BRI Syariah	67
	C. Produk-produk PT. Bank BRI Syariah.....	68
	D. Budaya Kerja Bank BRI Syariah Cabang Kendari	71
	E. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Cabang Kendari	74
	F. Karakteristik Responden.....	75
	G. Deskripsi Variabel Penelitian	81
	H. Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	96
	I. Uji Asumsi Struktural Equation Modeling (SEM).....	97
	J. Analisis Kelayakan Model Struktural	101
	K. Pengujian Model Hubungan Struktural	106
	L. Uji Hipotesis Penelitian.....	107
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
	A. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	114
	B. Keterbatasan Penelitian.....	121
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	122
	B. Saran-Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal.
Tabel 1.1	Indikator Perbankan Syariah di Sulawesi Tenggara (Rp. Juta)	2
Tabel 3.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	51
Tabel 3.2	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.3	Kriteria Goodness of Fit	60
Tabel 4.1	Distribusi Frekwensi Umur Responden	75
Tabel 4.2	Distribusi Frekwensi Jenis Kelamin Responden.....	76
Tabel 4.3	Distribusi Frekwensi Tingkat Pendidikan Formal Responden	77
Tabel 4.4	Distribusi Frekwensi Tingkat Pendapatan Responden.....	78
Tabel 4.5	Distribusi Frekwensi Status Responden.....	79
Tabel 4.6	Distribusi Frekwensi Pekerjaan Responden.....	79
Tabel 4.7	Distribusi Frekwensi Lama Menjadi Nasabah	80
Tabel 4.8	Makna Penilaian Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
Tabel 4.9	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Compliance</i> (X ₁).....	82
Tabel 4.10	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Assurance</i> (X ₂)	85
Tabel 4.11	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Reliability</i> (X ₃)	87
Tabel 4.12	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Tangibles</i> (X ₄)	89
Tabel 4.13	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Empathy</i> (X ₅).....	92
Tabel 4.14	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas <i>Responsiveness</i> (X ₆)	94
Tabel 4.15	Distribusi Frekwensi Persepsi Responden Atas Loyalitas Nasabah (Y)	96
Tabel 4.16	Assesment of Normality Data	99
Tabel 4.17	Perbandingan Indeks Kesesuaian Model Awal dengan Cut-off Value.....	103
Tabel 4.18	Perbandingan Indeks Kesesuaian Model Struktural dengan <i>Cut-off Point</i> Setelah Modifikasi Indeks (Model Akhir)	105
Tabel 4.19	<i>Standardized Regression Weight</i> Antar Variabel Laten Penelitian	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal.
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian.....	42
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian.....	43
Gambar 3.1	Pengembangan Diagram Jalur (<i>Path</i>)	55
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BRI Syariah Cabang Kendari.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
3. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
4. Hasil Pengolahan Data

ABSTRAK

Nama Penyusun : Natsir Sahabuddin
NIM : 15040204008
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Kendari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari enam dimensi yaitu dimensi *compliance* (kepatuhan syariah), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki rekening dan tabungan Bank BRI Syariah Cabang Kendari. Sampel berjumlah 200 nasabah diambil dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan memakai prosedur *simple random sampling*.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah enam dimensi kualitas pelayanan sebagai *exogenous variables* (variabel bebas) yang terdiri atas enam dimensi dan loyalitas nasabah sebagai *endogenous variables* (variabel terikat). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert antara 1 sampai dengan 5. Skala pengukuran untuk variabel *compliance*, *assurance*, *reability*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* dan loyalitas nasabah diukur melalui modifikasi dengan poin yang disesuaikan dengan materi penelitian yang dikembangkan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Correlated Item-Total Correlation* (r_{hitung}) > nilai r_{tabel} dan nilai positif. Pengujian realibilitas menggunakan 30 subjek dilakukan dengan teknik *Alpha Cronbach* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah model persamaan struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program AMOS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam variabel memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah dengan angka statistik *Compliance* (koefisien path = 0,188, C.R.= 2,370, dan p = 0,018); *Assurance* (koefisien path = 0,168, C.R.= 2,090, dan p = 0,037); *Reliability* (koefisien path = 0,159, C.R.= 1,966, dan p = 0,049); *Tangibles* (koefisien path = 0,205, C.R.= 2,309, dan p = 0,021); *Empathy* (koefisien path = 0,176, C.R.= 2,131, dan p = 0,033); dan *Responsiveness* (koefisien path = 0,236, C.R.= 2,317, dan p = 0,021).

Kata Kunci: kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti langsung, empati, ketanggapan, loyalitas nasabah

ABSTRACT

Name of Author : Natsir Sahabuddin
ID Number : 15040204008
Thesis Title : Analysis the Dimensions of Service Quality Effect on Customer Loyalty at Bank BRI Syariah Branch of Kendari

This study aims to determine and analyze the effect of service quality dimensions consisting of six dimensions, namely compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy and responsiveness on customer loyalty in Bank BRI Syariah Branch of Kendari. The population in this study is all customers who have accounts and savings at Bank BRI Syariah Branch Kendari. A sample of 200 customers was taken using probability sampling technique using simple random sampling procedure.

The variables in this study are six dimensions of service quality as exogenous variables (independent variables) consisting of six dimensions and customer loyalty as endogenous variables (dependent variable). The measurement scale used in this questionnaire is the Likert scale of 1 to 5. The measurement scale for the compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness and customer loyalty variables are measured by modification with points adjusted to the developed research material. Validity test in this research is done by comparing Correlated Item-Total Correlation (r_{count}) value $> r_{table}$ and positive value. Reliability test using 30 subjects was done with Cronbach Alpha (α) technique. A variable is said to be reliable if it gives Alpha Cronbach value > 0.60 . Statistical analysis techniques used are structural equation modeling (SEM) with the help of AMOS 20 program.

The results showed that the six variables gave a significant and positive influence on customer loyalty with statistics of Compliance (path coefficient = 0,188, C.R. = 2,370, and $p = 0,018$); Assurance (coefficient path = 0.168, C.R. = 2.090, and $p = 0.037$); Reliability (path coefficient = 0.159, C.R. = 1.966, and $p = 0.049$); Tangibles (path coefficient = 0.205, C.R. = 2.309, and $p = 0.021$); Empathy (coefficient path = 0,176, C.R. = 2,131, and $p = 0,033$); and Responsiveness (path coefficient = 0,236, C.R. = 2,317, and $p = 0,021$).

Keywords: *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness, customer loyalty*

الملخص

اسم المترجم : ناتشير سحاب الدين
رقم الطالب : 15040204008
عنوان الرسالة : تحليل تأثير أبعاد جودة الخدمة على ولاء العملاء في بنك راكيات أندونيسيا الشريعة فرع كينداري

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل تأثير أبعاد جودة الخدمة التي تتكون من ستة أبعاد التوافق مع الشريعة (compliance)، وضمان (assurance)، والموثوقية (reliability)، دليل مباشر (tangibles)، والتعاطف (empathy) والاستجابة (responsiveness) ضد ولاء العملاء في بنك راكيات اندونيسيا الشريعة فرع كينداري. السكان في هذه الدراسة هو جميع العملاء الذين لديهم حسابات والتوفير بنك راكيات أندونيسيا الشريعة فرع كينداري. تم أخذ عينات يبلغ مجموعها مائتي عميل باستخدام تقنية أخذ العينات الاحتمالية باستخدام إجراء أخذ العينات العشوائي البسيط.

المتغيرات في هذه الدراسة هي ستة أبعاد لجودة الخدمة كمتغير مستقل يتكون من ستة أبعاد و ولاء العميل كمتغير تابع. مقياس القياس المستخدم في هذا الاستبيان هو مقياس ليكرت من واحد إلى خمسة. يقاس مقياس القياس للمتغيرات الستة بالتعديل بنقاط متكيفة مع المادة البحثية المتقدمة. يتم اختبار الصدق في هذا البحث من خلال مقارنة قيمة الارتباط t_{count} أكبر من t_{table} والقيمة الموجبة. تم إجراء اختبار الموثوقية باستخدام ثلاثين موضوعًا باستخدام تقنية Alpha Cronbach (α). ويقال أن المتغير يمكن الاعتماد عليه إذا كان يعطي قيمة Alpha Cronbach أكبر من 0.60. تقنيات التحليل الإحصائي المستخدمة هي نموذج المعادلة الهيكلية أو (SEM) بمساعدة برنامج AMOS 20.

أوضحت النتائج أن المتغيرات الستة أعطت تأثيراً هاماً وإيجابياً على ولاء العميل بالإحصائية compliance = path coefficient) assurance (0.018 = p ، 2.370C.R. = ، 0.188 = path coefficient) ، 0.168 ، 2.090 ، C.R. = و 0.037 = p ؛ reliability (0.159 = path coefficient) ، 1.966C.R. = ، 0.049 ، 2.309C.R. = ، 0.205 = path coefficient) tangibles (p = 0.049 ، 0.176 = path coefficient) ، 2.131C.R. = ، 0.033 = p ؛ و responsiveness (0.236 = path coefficient) ، 2.317 = و 0.021 = p) .

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الحمد لله الذي رفع الدرجات لمن انخفض لجلاله * وفتح البركات لمن انتصب لشكر افضاله * وأسكن
الجنات لمن عرفه حق معرفته * والصلاة والسلام على من جزم بأنه أفضل الخلق كله * وعلى آله
وأصحابه الذين بنوا أحوالهم على اتباع سنته * ومن تبعهم بإحسان الى يوم يرجعون فيه *

Syukur Alhamdulillah, penulis ucapkan atas limpahan Rahmat dan Bimbingan Allah SWT, tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Kendari” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia ke arah jalan kebenaran dan kebaikan.

Banyak pihak yang membantu dalam menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya dengan ucapan *jazakumullah ahsanal jaza'* khususnya kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Dr. H. Nur Alim, M.Pd dan para Pembantu Rektor, Direktur Pasca sarjana IAIN Kendari, Dr. Suprianto, MA, atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
2. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Program Pascasarjana IAIN Kendari, Dr. Akib, M.Pd, atas motivasi, koreksi dan kemudahan pelayanan selama studi.
3. Dosen Pembimbing I, Prof. Dr. H. Samdin, M.Si atas bimbingan, saran, kritik dan koreksinya dalam penulisan tesis.
4. Dosen Pembimbing II, Prof. Dr. H. Hasan Aedy, M.Si atas bimbingan, saran, kritik dan koreksinya dalam penulisan tesis
5. Semua staff pengajar atau dosen dan semua staf TU Pascasarjana IAIN Kendari yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan wawasan keilmuan dan kemudahan-kemudahan selama menyelesaikan studi.

6. Keluarga, istri dan anak-anak tercinta yang selalu memberikan dorongan, perhatian dan pengertian serta penyejuk hati khususnya selama menjalani proses penyelesaian studi.
7. Teman-teman se-Angkatan di program studi ekonomi Syariah atas kebersamaan dan kerjasamanya.

Semoga semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan tesis ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik maupun saran demi kesempurnaan tesis ini dan semoga tesis ini bermanfaat bagi peneliti maupun orang-orang yang membacanya. Aamin.

Kendari, 17 September 2018
Penulis,

Natsir Sahabuddin