



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH

Pramesti rihhadatul aisy<sup>1</sup>, St.haelina sefaringga<sup>2</sup>, Asep supendi<sup>3</sup>, Heny saraswati<sup>4</sup>,  
Wahyu hidayat<sup>5</sup>

Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Email korespondensi : [211420047.pramesti@uinbanten.ac.id](mailto:211420047.pramesti@uinbanten.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah. Kualitas pelayanan diwakili oleh 6 variabel yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan Compliance to Islamic Law. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hasil data telah terdistribusi secara normal. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan melalui kuisioner yang dibagikan kepada 30 responden dan data sekunder untuk melengkapinya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas strategi bank syariah dalam meningkatkan kepuasan para nasabah bank syariah.

**Kata kunci:** pelayanan, loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan

### Abstract

*This research aims to find out how the influence of service quality on customer loyalty in Islamic banks. Service quality is represented by 6 variables, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and Compliance to Islamic Law. The research method used is a quantitative method which aims to find out the results of the data have been normally distributed. The data used in this study are primary data through questionnaires distributed to 30 respondents and secondary data to complete them. The results of this study are expected to increase the effectiveness of Islamic bank strategies in increasing the satisfaction of Islamic bank customers.*

**Keywords:** service, customer loyalty and service quality

## PENDAHULUAN

Persaingan bank di era globalisasi menuntut upaya dari operator bank untuk memperkuat dan membangun kapabilitas baru, sehingga setiap model bisnis yang kompetitif harus memiliki keunggulan kompetitif yang mencakup kreativitas dan inovasi produk, serta harus lebih fleksibel.

---

Received April 07, 2023; Revised Mei 02, 2023; Accepted Juni 07, 2023

\* Pramesti Rihhadatul Aisy, [211420047.pramesti@uinbanten.ac.id](mailto:211420047.pramesti@uinbanten.ac.id)

Pengembangan sistem perbankan syariah Indonesia dilakukan dalam dua sistem perbankan atau Arsitektur Perbankan Indonesia (API) dalam dua sistem perbankan untuk memberikan alternatif layanan perbankan yang lebih komprehensif kepada masyarakat Indonesia. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip bagi hasil memberikan sistem perbankan alternatif (Pengganti 1) yang menguntungkan masyarakat dan bank dan menekankan kejujuran komersial, investasi etis, prioritas nilai, kohesi dan persaudaraan serta menghindari spekulasi dalam transaksi keuangan.

Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah berawal dari tuntutan masyarakat yang sangat membutuhkan sistem keuangan yang handal, menyediakan perbankan dan jasa keuangan lainnya sesuai standar syariah (Syukron, 2014). Juga, perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah yang didukung dengan regulasi (peraturan) pemerintah yang dapat semakin memperkuat eksistensi perbankan syariah berdasarkan prinsip syariah (Ismawati dan Samsul, 2020). Selain itu, Bank Indonesia terus mendukung peran ekonomi dan keuangan syariah dalam mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Ekonomi dan keuangan Islam memiliki potensi besar karena prinsip-prinsipnya yang menekankan pada etika, keadilan dan kesetaraan untuk mencapai kekayaan (Trimulyati dan Nuringsih, 2019).

Gagasan perbankan syariah bebas bunga merupakan alternatif dari permasalahan keuangan masyarakat yang masih bermasalah dengan bunga bank. Sebaliknya, bunga bank, yang dikenal sebagai biaya untuk meminjamkan uang kepada industri keuangan dan perbankan, diidentifikasi sebagai riba. Riba, dikenal sebagai tambahan, yang tidak melibatkan pertukaran kompensasi, dilarang dalam Al-Qur'an. Al-Qur'an sendiri menjelaskan secara rinci tahapan larangan riba (Andira, 2017). Al-Quran Surah Al-Imran/3:130 menjelaskan tentang larangan riba dan Allah secara terbuka melaknat orang-orang yang melakukannya.

Dengan terus tumbuhnya perbankan syariah, otomatis kontribusi terhadap perekonomian negara akan terjaga. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hingga tahun 2020 tercatat sebanyak 289 bank syariah. Selain itu, aset bank syariah tetap double digit selama tiga tahun terakhir dengan total Rp 356,33 triliun pada Juni 2020 (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Meskipun pertumbuhan aktifnya terus meningkat, bank syariah di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala. Laju Pertumbuhan perbankan syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **pelayanan**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung .

### **Bank syariah**

Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tanggal 10 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari mesarakat dalam bentuk kredit atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian diatas, dapat dipahami bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan. Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa prinsip syariah mengacu pada prinsip hukum Islam dalam perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa di wilayah syariah yang ditetapkan. Dari pengertian bank di atas dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah transaksi berdasarkan prinsip syariah dan memenuhi peran intermediasinya, atau dengan kata lain bank yang menjalankan usahanya dengan menghimpun dan menawarkan imbalan berbasis syariah untuk menyalurkan dananya. prinsip

### **Loyalitas**

Loyalitas merujuk pada kesetiaan atau komitmen yang kuat terhadap seseorang, kelompok, organisasi, atau merek. Dalam konteks hubungan antara individu dan entitas lainnya, loyalitas menggambarkan tingkat dedikasi dan kepercayaan yang seseorang miliki terhadap pihak yang mereka anggap penting. Loyalitas dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti dalam hubungan pribadi, hubungan profesional, atau dalam interaksi konsumen-merek. Dalam konteks pribadi, loyalitas sering kali merujuk pada kesetiaan seseorang terhadap pasangan, keluarga, atau teman-teman dekat. Seseorang yang loyal akan cenderung setia dan mendukung orang-orang yang dianggapnya penting dalam hidupnya. Dalam konteks bisnis, loyalitas mengacu pada kesetiaan

pelanggan terhadap merek atau perusahaan tertentu. Pelanggan yang loyal akan terus memilih untuk menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut, bahkan ketika ada banyak pilihan yang tersedia di pasaran. Mereka mungkin merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima, memiliki pengalaman positif dengan merek tersebut, atau memiliki ikatan emosional yang kuat dengan merek tersebut. Secara umum, loyalitas melibatkan perasaan ikatan emosional dan komitmen yang kuat terhadap pihak yang dianggap penting. Hal ini seringkali melibatkan konsistensi dalam pilihan dan tindakan, serta sikap positif terhadap entitas yang menjadi fokus loyalitas tersebut. Loyalitas dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan berdasarkan tingkat keterikatan dan dedikasi seseorang terhadap suatu individu, kelompok, atau organisasi. Meskipun tingkatan loyalitas dapat bervariasi tergantung pada konteks dan subjeknya, berikut adalah beberapa tingkatan loyalitas yang umum: Loyalitas Kontraktual, Loyalitas Transaksional, Loyalitas Emosional, Loyalitas Kultural, Loyalitas Advocate.

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga keuangan. Hal ini berkaitan erat dengan sejauh mana harapan dan kebutuhan nasabah terpenuhi. Makna kepuasan nasabah penting bagi perusahaan atau lembaga keuangan karena dapat berdampak pada kesetiaan nasabah, citra merek, dan kesuksesan jangka panjang perusahaan. Ketika nasabah merasa puas dengan layanan atau produk yang diterima, mereka cenderung tetap setia dan mempertahankan hubungan dengan perusahaan tersebut. Selain itu, nasabah yang puas juga dapat menjadi penyebaran kata-kata positif mengenai perusahaan kepada orang lain, sehingga membantu memperkuat citra merek. Ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah:

**Kualitas produk atau layanan:** Nasabah ingin menerima produk atau layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan mereka. Produk atau layanan yang tidak memenuhi standar yang diharapkan dapat mengakibatkan ketidakpuasan.

**Responsivitas dan kecepatan:** Nasabah menghargai kecepatan dan responsivitas dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau permintaan mereka. Jika perusahaan responsif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan nasabah, ini dapat meningkatkan kepuasan.

## ***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH***

Kemudahan akses: Nasabah ingin memperoleh akses mudah dan nyaman ke produk atau layanan yang ditawarkan. Ini termasuk kemudahan dalam pembukaan rekening, penarikan dana, transfer, atau akses ke layanan perbankan elektronik.

Komunikasi efektif: Komunikasi yang jelas, transparan, dan tepat waktu dari perusahaan kepada nasabah dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengalaman pengguna yang baik: Pengalaman pengguna yang positif melibatkan antarmuka pengguna yang intuitif, proses yang mudah, dan kesan keseluruhan yang menyenangkan ketika berinteraksi dengan perusahaan.

Penanganan keluhan: Nasabah mengharapkan penanganan yang baik terhadap keluhan atau masalah yang mungkin timbul. Jika perusahaan dapat menyelesaikan masalah dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan, kepuasan nasabah dapat meningkat.

Perusahaan atau lembaga keuangan perlu secara aktif memantau dan memahami kebutuhan dan harapan nasabah untuk dapat meningkatkan kepuasan mereka. Dengan memprioritaskan kepuasan nasabah, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan nasabah, meningkatkan retensi nasabah, dan memperoleh rekomendasi positif dari nasabah kepada orang lain

### **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hasil data telah terdistribusi secara normal. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan melalui kuisisioner yang dibagikan kepada 30 responden dan data sekunder untuk melengkapinya.

**HASIL PENELITIAN****Tabel 1. Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan nasabah	31	1.00	4.00	3.3613	.60755
Loyalitas nasabah	31	1.00	4.00	3.4194	.63531

Tabel 1. Menunjukkan rata-rata dari kepuasan nasabah adalah 3.3613 dan rata-rata loyalitas nasabah adalah 3.4194, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah bernilai rendah, dengan nilai minimal 1,00 dan maksimal 4,00 disertasi, dengan standar deviasi 0,60755 dan 0,63531.

**Uji Hipotesis****a. uji korelasi**

Uji korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasilnya dinyatakan dalam koefisien korelasi, yang berkisar antara -1 hingga 1, dengan nilai 0 menunjukkan tidak ada hubungan.

**Tabel 2. Correlations**

		MEAN KP	MEAN LN
MEAN_KP	Pearson Correlation	1	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	31	31
MEAN_LN	Pearson Correlation	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	31	31

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA BANK SYARIAH**

**b. uji signifikansi**

Uji signifikansi adalah salah satu tahap terpenting dalam sebuah riset, khususnya riset yang bermetodologi kuantitatif. Uji ini yang akan menentukan simpulan hasil riset. Uji signifikansi menentukan apakah hipotesis yang dibuat di awal riset akan diterima atau ditolak.

**Tabel 3. Anova**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.108	5	2.422	.	. <sup>a</sup>
	Residual	.000	25	.000		
	Total	12.108	30			

a. Predictors: (Constant), LN5, LN2, LN3, LN4, LN1

b. Dependent Variable: MEAN\_LN

**c. uji koefisien determinasi (Uji R)**

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared (Ghozali, 2016).

**Tabel 4. model summaru**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Dimension 0 1	1.000 <sup>a</sup>	1.000	1.000	.00000

a. Predictors: (Constant), LN5, LN2, LN3, LN4, LN1

**KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. :

1. Berdasarkan uji parsial (uji-t) yang dilakukan menunjukkan bahwa reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil analisis pada penelitian ini yang memiliki  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $H.3.243 > 1680$  untuk sig, untuk menunjukkan.  $t = 0,002 <; 0.1$  Hal ini menunjukkan bahwa bank mampu memberikan pelayanan yang memadai, akurat dan terpercaya serta memiliki standar pelayanan yang jelas untuk menjaga loyalitas nasabah sebagai nasabah bank.
2. Selain itu, pengujian yang sama menunjukkan bahwa jaminan (asuransi) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil analisis penelitian ini yang menunjukkan bahwa apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $3,995 > 1,680$  dengan sig.  $t = 0,000 <; 0.1$  Hal ini menunjukkan bahwa bank selalu bersikap ramah dan sopan kepada seluruh nasabah, yakin akan keamanan bertransaksi dan menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik, sehingga nasabah selalu merasa aman dan menjadi nasabah yang loyal.
3. Selain itu, pengujian yang sama menunjukkan bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil analisis pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa pada saat  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $6,955 > 1,680$  dengan sig.  $t = 0,000 <; 0.1$  Hal ini menunjukkan bahwa bank mampu memberikan tampilan yang menarik, nyaman dan bersih serta fasilitas yang memadai sehingga memungkinkan bank untuk mempertahankan nasabahnya pada bank tersebut.
4. Selain itu, pengujian yang sama menunjukkan bahwa empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil analisis pada penelitian ini yang menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $4,709 > 1,680$  dengan sig.  $t = 0,000 <; 0,1$  Hal ini menunjukkan bahwa bank telah menerapkan kualitas pelayanan yang empatik sesuai dengan harapan nasabah. Apalagi mengingat pelanggannya adalah kalangan menengah ke bawah yang masih menghargai empati .

## DAFTAR PUSTAKA

***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA BANK SYARIAH***

Adella Rianty. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta

Maryanti, Tatik, 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Jakarta. Laporan penelitian, Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti, Jakarta.

Abadi, R. (2015, 06 09). Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. Dipetik 10 03, 2015, dari Cermati: <http://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>

Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.