

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH
CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**



**OLEH :
DAFID FERMAN AMBAS
NIM. 12820060**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BNI SYARIAH
CABANG KUSUMANEGARA YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :
DAFID FERMAN AMBAS
NIM. 12820060

DOSEN PEMBIMBING:
JOKO SETYONO, S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda AdisuciptoTelp. (0274) 55028, 512474 Fax. (0274) 586117
Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-285/un.02/DEB/PP.00.9/02/2019

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dafid Ferman Ambas

NIM : 12820060

Telah diujikan pada : 29 Januari 2019

Nilai Ujian Tugas Akhir : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang,

Joko Setyono, S.E., M.Si

NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I,

Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M.Si
NIP. 19770910 200901 1 011

Penguji II,

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Yogyakarta, 29 Januari 2019

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,



Dr. H. Syarifah Mahmadah Hanafi, M.Ag

NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Dafid Ferman Ambas

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dafid Ferman Ambas

NIM : 12820060

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Januari 2019



Joko Setyono, S.E., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dafid Ferman Ambas

NIM : 12820060

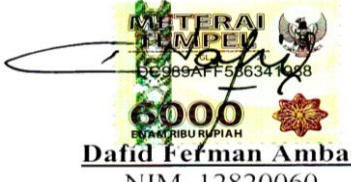
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”** adalah benar benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Yogyakarta, 21 Januari 2019



Dafid Ferman Ambas
NIM. 12820060

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dafid Ferman Ambas
NIM : 12820060
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan. Menyetujui untuk memberikan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”

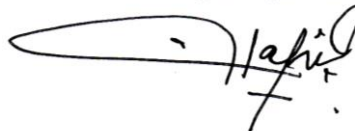
Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 21 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Dafid Ferman Ambas)

MOTTO

Talk Less Do More

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٥ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٦ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧

وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ٨

Artinya : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyirāh, 5-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :

Pahlawan hidupku, kedua orang tua tercinta Abahku H. Hasan Basori dan Ibunda tercinta tersabar terbaik Ambar Sukistiani. Robbighfirlil Waliwaalidaiyya Warhamhumaa Kamaa Robbayaanii Shoghiro Amiin Ya Allah Amiin

Untuk adikku tersayang Haddad Hidayatullah, Nora Ahlan Fitria, dan Shindy Ainun Uswatun Chasanah.

Teman teman seperjuangan FEBI 2012 terutama Prodi Perbankan Syariah B

Sahabat sahabati pergerakan PMII Ekuilibrium FEBI UIN SUNAN KALIJAGA

Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mīm	M	‘em
ن	Nūn	N	‘en

و	Waw	W	W
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

C. *Ta' Marbuttah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan h

حكمة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta kedua bacaan itu terpisah, maka ditulis h

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya’</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta’marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـُ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + alif layyinah	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah + ya’ mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah ya mati		Ditulis	<i>Ai</i>
		بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah wawu mati		Ditulis	<i>Au</i>
		قول	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “l”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penyusunan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-Furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penyusunan skripsi merupakan rangkaian akhir dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Meskipun tidak dapat penulisungkiri bahwa dalam penyusunan penelitian skripsi ini penulis masih banyak mengalami kendala dan kekurangan, itu semata-mata karena keterbatasan penulis. Dalam penyusunan penelitian skripsi ini penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan baik berupa moral, materiil maupun spiritual sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan.

Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan selalu sabar dalam mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M. Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta mendukung selama waktu perkuliahan.
6. Bapak Dr. Ibi Satibi, S.H.I., M. Si., yang telah bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran untuk membantu, *mensupport*, dan memotivasi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Seluruh Pegawai BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.

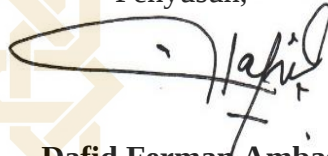
10. Orang tua tercinta Abahku H. Hasan Basori, Ibunda Ambar Sukistiani, dan adikku Haddad Hidayatullah, Nora ahlan Fitria, dan Shindy Ainun Uswatun Chasanah yang terus memberikan do'a serta dukungan kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2012, terutama Prodi Perbankan Syariah B yang selalu memberikan warna diperkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
12. Keluarga Besar PMII Rayon Ekuilibrium dari angkatan 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, dan 2018 terima kasih atas kesempatan menempa diri selama berproses di rayon tercinta. Khususnya Korp GERBANG 2012 Sahabat Eko Supriadi, Sahabati Fiful, Sahabati Fatma, dan Sahabat Sahabati Korp GERBANG 2012 lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Sahabat terbaikku Fatma Nur Arifah, Atiqotur Rosyidah, Masriyah yang selalu memberi motivasi dan masukan serta membantu dalam proses skripsi ini.
14. Teman seperjuangan Faiz Sulthon dan M. Afif Ma'ruf yang telah banyak membantu penyusun dalam menyelesaikan penelitian ini.
15. Keluarga KKN 93 Ngasinan Hargomulyo Gunung kidul Silma, Susi, May, Rika, Fatma, Risky, Tjahyo, dan Rahmah yang sangat istimewa.

16. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. *Amiin Yaa Rabbal Alamin.*

Yogyakarta, 21 Januari 2019

Penyusun,



Dafid Ferman Ambas

12820060

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvii
ABSTRAK	xxviii
ABSTRACT	xxix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1

B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualiatas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualiatas Pelayanan.....	14
2. Dimensi Kualiatas Pelayanan	17
3. Indikator Kualiatas Pelayanan	18
4. Kualiatas Pelayanan Dalam Prespektif Islam	20
B. Citra Perusahaan.....	25
1. Pengertian Citra Perusahaan	26
2. Dimensi Citra Perusahaan.....	30
3. Indikator Citra Perusahaan	32
4. Citra Perusahaan Dalam Prespektif Islam	33
C. Loyalitas Nasabah	35
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	35
2. Dimensi Loyalitas Nasabah	41
3. Indikator Loyalitas Nasabah	45
4. Loyalitas Nasabah Dalam Prespektif Islam	47

D. Telaah Pustaka	50
E. Kerangka Pemikiran	59
F. Pengembangan Hipotesis.....	60

BAB III : METODE PENELITIAN.....63

A. Jenis Penelitian	63
B. Pengumpulan Data.....	63
1. Metode Observasi	63
2. Metode Angket	64
3. Metode Dokumentasi.....	65
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	65
1. Populasi.....	65
2. Sampel	66
3. Teknik Sampling.....	67
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	67
1. Sumber Data	67
2. Variabel	68
3. Skala Pengukuran	69
E. Instrumen Penelitian.....	70
F. Analisis Data	72

1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	73
3. Asumsi Klasik.....	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Multikolineritas	76
c. Uji Heteroskedastisitas	77
d. Uji Autokorelasi	78
4. Regresi Berganda.....	80
5. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	81
6. Uji Parsial (Uji T)	81
7. Uji Serentak (Uji F)	82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	84
1. Letak Geografis	84
2. Sejarah BNI Syariah.....	84
3. Visi dan Misi BNI Syariah	86
4. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta	87
B. Profil Responden	87

C. Deskripsi Responden	88
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	88
2. Karakteristik responden berdasarkan usia	89
3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan	90
4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	91
5. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	92
6. Karakteristik responden berdasarkan kurun waktu menjadi nasabah.....	93
D. Uji Kualitas Data	94
1. Uji Validitas	94
a. Variabel Kualitas Pelayanan	95
b. Variabel Citra Perusahaan.....	96
c. Variabel Loyalitas Nasabah	97
2. Uji Reliabilitas.....	98
a. Variabel Kualitas Pelayanan	98
b. Variabel Citra Perusahaan.....	99
c. Variabel Loyalitas Nasabah	99
3. Uji Asumsi Klasik.....	100

a. Uji Normalitas	100
b. Uji multikolinearitas	102
c. Uji Heteroskedastisitas	103
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	106
5. Uji Koefisien Determinasi R^2	108
6. Uji Signifikansi Simultan/Serentak (Uji F)	109
7. Uji Parsial (Uji T).....	110
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Implikasi	120
C. Keterbatasan Penelitian	122
D. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	71
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta	87
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan kelamin	88
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	89
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ..	90
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	91
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	92
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan kurun waktu	93
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	95
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan.....	96
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	98
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan.....	99
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	99
Tabel 4.14 Uji Normalitas	102

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas Data103

Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....105

Tabel 4.17 Uji Regresi Linier Berganda107

Tabel 4.18 Uji koefisien determinasi (R^2).....108

Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....109

Tabel 4.20 Uji T (T-test)111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Bank yang Bergerak Dibidang Syariah	4
Gambar 1.2 Perbandingan Pertumbuhan Aset Bank Umum Syariah dengan BNI Syariah	
Gambar2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	59
Gambar 4.1 Normal Probability Plot	100
Gambar 4.2 Scatterplot	104



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner Penelitian.....	i
LAMPIRAN 2 Data Kuisisioner Responden.....	ix
LAMPIRAN 3 Hasil Output Olah Data SPSS 20.....	xxviii
LAMPIRAN 4 Dokumentasi	xxxv
LAMPIRAN 5 <i>Curriculum Vitae</i>	xxxix



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian asosiatif (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan *sampel random* atau sampel acak dengan 95 responden nasabah BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

Hasil *Adjust R-Square* penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah karena mempunyai nilai sebesar 0,049 (49%) dari 100%, dan citra perusahaan juga memiliki berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah karena mempunyai nilai 0,049 (49%) dari 100%, sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, loyalitas nasabah

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of service quality and company image on customer loyalty Case Study at Bank BNI Syariah Branch Kusumanegara Yogyakarta.

The type of research is associative research (relationships) with quantitative analysis methods which aims to find out the relationship between two or more variables. This study uses probability sampling techniques using random samples with 95 respondents customers BNI Syariah branch Kusumanegara Yogyakarta.

Adjust R-Square of the research indicate that service significantly influence customer loyalty with R-Square 0,049 (49%) of 100%, and the company's image also significantly influence customer loyalty because it have a value 0,049 (49%) of 100%, while the remaining 51% is influenced by other variables not explained in this research.

Keywords: service quality, company image, customer loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan industri perbankan dapat dinilai menjadi salah satu faktor pertumbuhan ekonomi suatu negara. Semakin baik perkembangan industri perbankan, maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian erat hubungannya dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi badan-badan pemerintah, swasta, perusahaan, maupun perseorangan untuk menyimpan dananya. Dengan demikian bank merupakan urat nadi atau sebagai pusat dari sistem perekonomian itu sendiri, karena bank memiliki kegiatan pokok seperti menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, bank juga memiliki sikap sebagai *intermediary service*.

Melalui berbagai macam produk dan jasa perbankan yang diberikan, bank melayani pembiayaan, serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hubungan antara pihak bank dengan pihak nasabah menyangkut berbagai kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan pihak bank untuk dapat memenuhi berbagai macam kebutuhan nasabah.

Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabahnya. Dengan semakin meningkatnya

persaingan dalam dunia perbankan, maka menuntut semua bank untuk selalu berusaha memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Disamping itu semua, bank juga harus berusaha memenuhi apa yang nasabah harapkan dengan cara-cara yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan perusahaan (bank) pesaing.

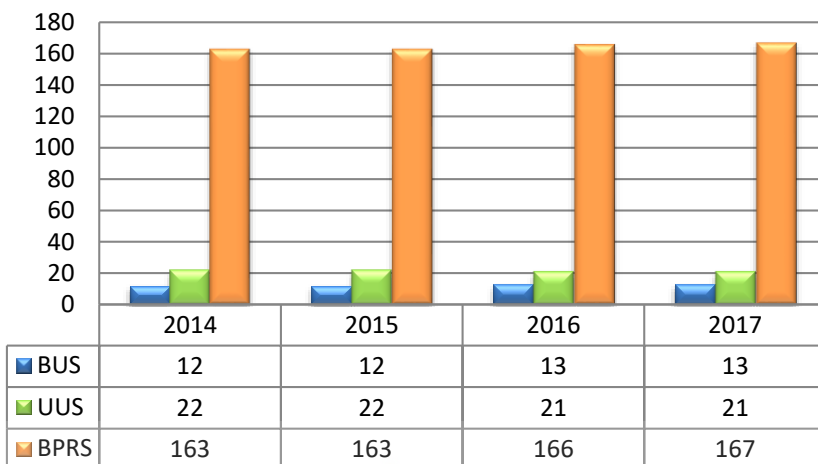
Indonesia saat ini memiliki beberapa jenis perbankan, jenis perbankan dapat dilihat melalui cara menentukan harga jual atau dengan cara mencari keuntungan. Ditinjau dari cara penentuan harga, saat ini di Indonesia terbagi dalam 2 (dua) kelompok besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional dalam menjalankan roda perputarannya menggunakan prinsip konvensional (barat), sedangkan bank syariah menggunakan prinsip syariah Islam yang sesuai dan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Sunnah Rasul.

Seiring perjalanan waktu dan perkembangan zaman, saat ini perbankan di Indonesia telah menjamur rata di setiap daerah. Sehingga banyak pilihan nasabah untuk memilih dan memanfaatkan jasa perbankan. Dengan demikian persaingan akan tambah sangat ketat.

Selain itu, dapat juga dilihat saat ini banyak bank konvensional yang mulai membuka bank syariah, karena bank yang berprinsip syariah kini mulai dilirik oleh para nasabah. Kelebihan bank yang berprinsip syariah, jika dibandingkan dengan bank konvensional adalah dimana bank melarang melakukan transaksi apapun yang mengandung unsur-unsur

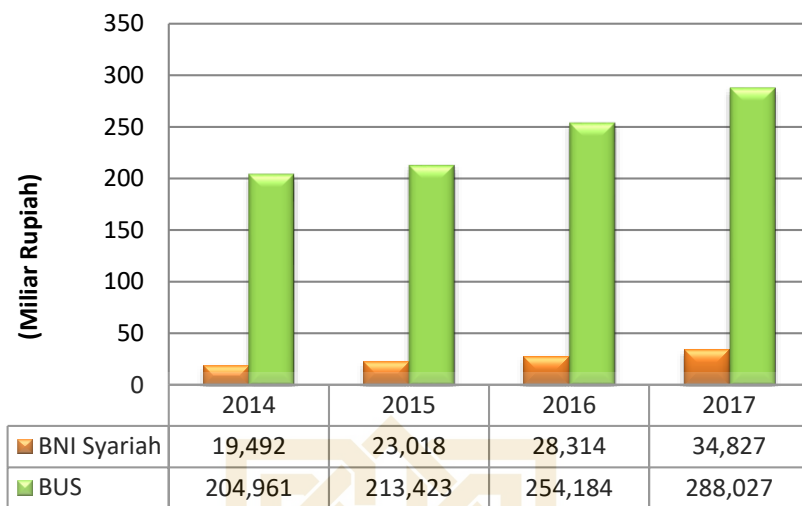
riba, maisir, gharar, dan jual beli haram. Dan didukung lagi dengan mayoritas penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam (Muslim). Sehingga memberikan angin segar bagi pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia.

Berdasarkan laporan Statistik Perbankan syariah Desember 2017 yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia, jumlah bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sampai dengan Desember 2017 tercatat sebanyak 201 bank, terdiri dari 13 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 167 Badan Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sedangkan jumlah kantor dari ketiga jenis bank tersebut terdiri dari 1.825 kantor BUS, 344 kantor UUS, dan 441 kantor BPRS. Jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya jumlah bank yang bergerak dibidang syariah terjadi peningkatan pada tahun 2016 naik menjadi 13 BUS yang sebelumnya pada tahun 2015 berjumlah 12 BUS. Sementara pada tahun yang sama UUS mengalami penurunan dari tahun 2015 berjumlah 22 UUS menjadi 21 UUS pada tahun 2016 karena telah berubah menjadi BUS. Sedangkan jumlah BPRS terjadi peningkatan pada tahun 2017 berjumlah 167 BPRS yang sebelumnya pada tahun 2016 berjumlah 166 BPRS dan pada tahun 2015 berjumlah 163 BPRS.



Gambar 1.1 Jumlah Bank yang Bergerak Dibidang Syariah

Pada Desember 2017 aset Bank Umum Syariah (BUS) mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya. Pada Desember 2014 berada di posisi Rp 204,961 miliar, kemudian mengalami peningkatan pada Desember 2015 sebesar Rp 213,423 miliar. Pada Desember 2016 mengalami peningkatan yang signifikan sebesar Rp 254,184 miliar, laju peningkatan yang baik berlanjut pada Desember 2017 sebesar Rp 288,027 miliar. Sedangkan BNI Syariah, pada Desember 2014 asetnya mencapai Rp 19,492 miliar, mengalami kenaikan pada Desember 2015 sebesar Rp 23,018 miliar. Pada Desember 2016 terjadi peningkatan sebesar Rp 28,314 miliar dan terus mengalami peningkatan hingga Desember 2017 sebesar Rp 34,827 miliar.



Gambar 1.2 Perbandingan Pertumbuhan Aset Bank Umum Syariah dengan BNI Syariah

Sejalan dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar bank, maka sudah menjadi suatu kewajiban setiap bank harus meningkatkan potensi daya saingnya. Salah satu unsur daya saing yang sangat menjadi unggulan suatu bank sebagai suatu perusahaan bidang jasa adalah mutu pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terjadinya kunjungan pelanggan pada lain kesempatan berikutnya pada badan usaha atau perusahaan yang bersangkutan Kotler (2002). Menarik kesimpulan dari pendapat Kotler, bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan determinan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Untuk menciptakan kualitas layanan yang menurut nasabah baik dan memuaskan, maka pihak perbankan harus mampu bekerjasama dengan nasabah. Dengan demikian

diharapkan para nasabah akan menimbulkan pembelian ulang dari nasabah dan timbulnya rasa percaya pada diri nasabah. Kepercayaan nasabah bisa didefinisikan sebagai refleksi emosional perdagangan. Namun hal tersebut sangat bergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan nasabah, serta tingkat konstistensi harapan nasabah, dan hasil aktual. Apabila seorang nasabah mengharapkan suatu pelayanan produk atau tingkat tertentu dan dirasakan pelayanannya diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan kemudian nasabah tetap atau kembali menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikategorikan percaya dan puas.

Terdapat dua hal pokok yang sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah, yaitu kualitas pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Pada kenyataannya, nasabah seringkali menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan, dibandingkan dengan membeli atau menilai produk dan jasa yang ditawarkan oleh pihak perbankan. Disisi lain kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Dimana kepuasan nasabah menyangkut dengan apa yang diungkapkan nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap pelayanan perbankan yang diterimanya. Sedangkan loyalitas nasabah berkaitan berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah bertransaksi atau berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Sikap loyal seorang nasabah tidak kalah relevan untuk dianalisis, karena sikap loyal seorang nasabah akan timbul

atau muncul ketika seorang nasabah merasakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan atau apa pun itu yang diterimanya dari pihak perbankan.

Pada industri perbankan, kesetiaan dan kepuasan nasabah merupakan suatu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Kualitas pelayanan dan kepuasan sangatlah erat berkaitan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak perbankan. Beberapa metode telah ditawarkan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah, salah satunya menurut Farida Jasfar (2009: 17) mengukur kualitas pelayanan dengan lima dimensi, yaitu metode RATER, *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan).

Seiring berjalannya waktu, persaingan demi persaingan pun tak bisa dihindari. Tentunya persaingan antar satu perusahaan bank syariah dengan bank syariah lain. Hal ini pun sangat wajar, karena akan memunculkan semangat untuk saling menjadi yang terbaik dalam melakukan pelayanan dan melayani nasabah. Sehingga akan terbentuk citra perbankan syariah yang baik di mata masyarakat. Karena citra mempunyai peran penting untuk mengetahui persepsi nasabah baik atau buruk, yang nantinya akan mempengaruhi dampak secara langsung maupun tidak langsung bagi perbankan.

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah, karena Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah merupakan bank syariah yang cukup banyak nasabahnya. Terbukti dengan sejumlah prestasi dan penghargaan yang pernah diraih oleh BNI Syariah. Berdasarkan laporan keuangan yang disajikan Bank BNI Syariah pada Tahun 2017, BNI Syariah mendapatkan penghargaan *Customer Loyalty Award* dengan predikat *Good* pada tanggal 25 Februari 2015, *Service Quality Award* dengan predikat *Diamond* yang diberikan oleh *Service Excellence* pada 24 Mei 2015, dan tahun yang sama pada tanggal 19 Agustus 2015 mendapatkan penghargaan dari majalah investor *Best Syariah Award 2015* dengan predikat *Good*. Kemudian pada 27 Juli 2017 mendapatkan penghargaan *Gold Champion of Solo WOW Service Excellence Awards 2017* yang diselenggarakan oleh *Markplus Inc*, kemudian pada 03 Agustus 2017 *Exceptional Total Service Quality Satisfaction Based on Customer Perception Survey SQINdex 2017* pada acara *Service Quality Diamond Award 2017*, sebelumnya pada 12 April 2017 juga meraih penghargaan *Excellent Service Performance in the category of Regular Banking* yang diberikan oleh *Service Excellence & Carre*.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin memahami, mengukur, dan mempertimbangkan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah Bank BNI Syariah. Mencermati fenomena tersebut,

khususnya yang terjadi pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta, perlu kiranya untuk melakukan sebuah eksplorasi yang terkait dengan konstruksi strategi efektif digunakan oleh pihak bank, serta dalam upaya meningkatkan *Service Quality* yang diharapkan mampu menciptakan kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti lebih lanjut akan mengangkat dalam penelitian yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis jabarkan di atas, maka pokok rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta ?
2. Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah, dan judul penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
 - b. Untuk menjelaskan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak bank BNI Syariah, perguruan tinggi, dan para intansi atau lembaga terkait dengan kegunaan sebagai berikut :

 - a. Manfaat teoritis
 - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mengembangkan khasanah keilmuan khususnya terkait manajemen perbankan syariah.
 - 2) Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan, dan citra perusahaan dai bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta serta loyalitas nasabah.
 - b. Manfaat praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana menuangkan ide atau gagasan ke dalam bentuk tulisan dan melatih berfikir dalam menganalisis kualitas pelayan dan citra persahaan terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
- 2) Bagi pihak bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta, penelitian dapat dijadikan sebagai masukan dan sumbangan piikiran dalam pengembangan kualitas dari instansi terkait.
- 3) Bagi perguruan tinggi, penelitian ini dapat menambahkan informasi kepada perguruan tinggi dan menambah koleksi kepustakaan di bidang perbankan syariah sehingga dapat dijadikan sebagai suatu bahan bacaan yang berisikan studi bersifat karya ilmiah.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini sebagai sumbangan informasi dan tinjauan pustaka yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

D. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar, sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran peneliti dari awal hingga kesimpulan akhir. Masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Pada bagian awal ini meliputi: halaman sampul, halaman judul, halaman pengesahan skripsi, halaman persetujuan skripsi, halaman pernyataan keaslian, halaman persetujuan publikasi karya ilmiah, halaman motto dan persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar, serta abstrak.

2. Bagian Isi

- a. Bab I. Pada bagian ini membahas latar belakang penelitian yaitu uraian tentang masalah yang akan diteliti, urgensi atau pentingnya penelitian, dan kontribusi penelitian, selanjutnya membahas tentang rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian serta kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.
- b. Bab II. Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dan relevan dengan penelitian ini, telaah pustaka penelitian terdahulu yang serupa dan relevan, serta kerangka teoritik dan pengembangan hipotesis berupa pemaparan dugaan sementara terhadap penelitian ini.

- c. Bab III. Bab ini membahas tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan peneliti untuk menjawab hipotesis penelitian meliputi penjelasan tentang jenis penelitian, data dan teknik perolehannya, variable penelitian, dan metode pengujian penelitian.
 - d. Bab IV. Bagian ini membahas tentang deskripsi data penelitian yang meliputi populasi serta sampel data penelitian, hasil analisis dan pembahasan. Dimana peneliti memfokuskan pada hasil uji statistic deskriptif dan regresi logistic pada program SPSS 20.0 terhadap data yang dijadikan sampel pada penelitian ini.
 - e. Bab V. Pada bab ini membahas tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, dan saran terhadap penelitian selanjutnya.
3. Bagian Akhir
- Pada bab akhir ini membahas tentang daftar pustaka yaitu acuan yang digunakan dalam penelitian, dan lampiran berisi informasi tentang sampel yang digunakan dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel Kualitas Pelayanan, citra perusahaan dan loyalitas nasabah studi kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta, penelitian ini memiliki beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai F_{hitung} sebesar 3,172 lebih besar dari F_{tabel} 3,09 atau Signifikan F sebesar 0,020 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan Citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta

2. Berdasarkan uji t (secara parsial) dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung $2,676 > t_{tabel}$ 1,66, maka berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas nasabah, dan nilai signifikan kualitas pelayanan = $0,021 < 0,05$ maka signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

loyalitas nasabah.

- b. Variabel Citra perusahaan memiliki nilai t hitung $2,082 > t_{\text{tabel}} 1,66$, maka berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas nasabah dan nilai signifikan Citra perusahaan $= 0,040 < 0,05$ maka signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara Citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

B. Implikasi

1. Penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini pada gilirannya berimplikasi terhadap industri perbankan, terutama terkait dengan pengembangan dan pelayanan nasabah perbankan. Loyalitas merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan suatu perusahaan. Sebuah Bank bisa berkembang atau tidak tergantung dari besar kecilnya jumlah nasabah, khususnya nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal merupakan asset yang harus terus menerus dipertahankan. Dalam perbankan, persaingan yang ketat merupakan suatu hal yang perlu diwaspadai oleh seorang manajer, sehingga loyalitas nasabah harus dipertahankan dengan sebaik-baiknya. Usaha menciptakan loyalitas nasabah sangat beragam. Perbankan harus

mempunyai strategi yang tepat dalam menciptakan loyalitas nasabahnya.

Dalam penelitian ini, terbukti loyalitas dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan. Hal ini membawa pada implikasi manajerial bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah, dapat dibangun melalui pelayanan yang prima (*excellence service*). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan kepercayaan dan komitmen nasabah yang akan mempengaruhi juga terhadap loyalitas nasabah.

2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis variabel citra perusahaan yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Citra perusahaan adalah hal penting dalam mencapai loyalitas nasabah. Oleh karena itu pihak BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta dapat meningkatkan citra perusahaan melalui *Personality, Reputation, Value, dan Corporate Identity*.

Citra perusahaan yang kuat mampu membendung pengaruh negatif terhadap perusahaan sehingga dapat menjaga nasabah agar tidak berpaling ke perbankan lain.

Loyalitas nasabah didapatkan melalui kepuasan, sehingga pihak BNI Syariah Cabang Kusumanegara dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya melalui peningkatan kinerja secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan kepuasan dan loyalitas bagi nasabahnya.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Periode waktu penelitian yang terbatas yaitu pada bulan oktober sampai november 2018 terkait penyebaran kuesioner di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta.
2. Dalam penelitian ini, peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Sehingga diperlukan kecermatan dalam memilih responden untuk dapat mewakili jawaban yang sesungguhnya.

D. Saran

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya selain jurnal dan buku yang sudah ada
2. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lainnya untuk melakukan penyempurnaan penelitian selanjutnya dengan memperluas ruang lingkup terkait variabel dan jumlahnya maupun teknik analisis data yang dilakukan. Adapun upaya penyempurnaan penelitian selanjutnya dapat menambah beberapa pendukung faktor antara lain, kepuasan nasabah, *islamic marketing mix*, nilai nasabah, komitmen, religiusitas, produk, penetapan harga, dan lain sebagainya.
3. Hasil penelitian ini yang menyebutkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh

langsung secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta tetap memperhatikan dan meningkatkan kedua variabel tersebut guna meningkatkan dan mengembangkan prestasinya.



Daftar Pustaka

- Abdul Qawi Othman, Lynn Owen, “*The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)*”. International Journal of Islamic Financial Service. Vol. 3. No. 4
- Abuddin Nata. 2006. *Metodologi Studi Islam*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Achmad Tavip, DKK. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau)*. Vol 10, No. 1.
- Ade Titi Nifita, “*Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi*”. 2010. Vol. 2, No. 2. ISSN : 2085 : 0972
- Agus Eko Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Ahmad Tanzeh. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Binailmu.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, “*Impact of sevice, qualiti, trust and customer satisfaction on customer loyalty*. ABA. 2009. Vol. 29, No. 1. pp.24-38.
- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- _____. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung. Rosdakarya

- Bambang, Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Basu Swastha dan Hani Handoko. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Burhan Bungin 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Didin Hafidudin dan Hendi Tanjung. 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publshing.
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor: Ghalia. Indonesia.
- Gregory, R. James and Janck G. Wiechman, 2011. *Pemasaran Ritel* (edisi 11)
- Griffin Jill. 2002. *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga.
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi. 2014. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI Di Kabupaten Tabanan"*. Denpasar : Tesis, Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Handro Tumpal P. 2012. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO*. Nusantara

Jurusan Semarang Surabaya. Management Analysis Journal 1
(1). ISSN 2252-6552

Hartono. 2008. *SPSS 16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hermawan Kartajaya. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: Mizan Pustaka & Jakarta : Markplus Inc.

Hidayat, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V

Husain, et, all. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti

Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Kotler, dan keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

_____. 2003. *Manajemen Pemasaran: Analysis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall.

Yayasan Penyelenggara Penerjemah Kitab Suci Al Qur'an. 1965. "*Al Quran dan Terjdmahnja*". Djakarta: Pertjetakan dan offset "JAMUNU"

- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. ISSN: 1412- 3126.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Prasetyo Adi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Kaffah Yogyakarta*. Penelitian STAIN Surakarta Ekonomi Islam.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta API Indonesia Menurut Panilaian Pelanggan Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 4. No. 1. pp 23-37
- Sekaran, Uma. 2007. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Shirley Harrison. 2004. *Public Relation an Introduction*. London: Thomson Learning
- Sorayanti Utami, “The Influence Of Customers Trust On Customer Loyalty”, *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom Vol. III, Issue 7, July 2015*, Dept. of Management, Faculty of Economics, University of Syiah Kuala, Darussalam, Banda Aceh, Indonesia
- Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi 5*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supardi. 1999. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Sutisna. 2008. *Manajemen Pemasaran. Edisi 11*. Jakarta: Indeks,
- Teguh Meiyanto. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tumpal, Handro. 2012. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Managemen UNES.Vol.1.
- Umar, H. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung : Alfabeta.
- Zikmund,Wiliam.G.et.al. 2003. *Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons
- Zulganef. 2002, *Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas*. Jurnal Riset dan Manajemen. Vol. 2. No. 3
- www.bnisyariah.co.id diakses pada 3 Januari 2019, pukul 13.40 WIB

LAMPIRAN 1

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)

Responden yang terhormat,

Terima kasih atas waktu yang Anda berikan untuk menjawab kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.

Nama : Dafid Ferman Ambas
NIM : 12820060
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Saya hendak melakukan penelitian dengan judul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)***”. Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i agar sudi kiranya meluangkan waktunya untuk mengisi angket ini. Tidak ada jawaban benar dan salah dalam kuesioner ini, sehingga Saudara/i diminta untuk mengisi dengan yang paling sesuai dengan diri Saudara/i alami.

Data yang diambil akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Dafid Ferman Ambas

(Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)



Profil Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 17 – 25 Tahun
 - b. 26 – 30 Tahun
 - c. 31 – 35 Tahun
 - d. 35 – 40 Tahun
 - e. > 40 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD/MI
 - b. SMP/MTS
 - c. SMA/MA
 - d. Diploma
 - e. Strata 1 (S1)/Magister (S2)
 - f. Lain-lain (sebutkan)
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lain (sebutkan)
6. Pendapatan per bulan :
 - a. < Rp 2.000.000
 - b. Rp 2.000.001 – Rp 3.500.000
 - c. Rp 3.500.001 – Rp 5.000.000
 - d. Rp 5.000.001 – Rp 6.500.000
 - e. > Rp 6.500.001
7. Kurun waktu menjadi nasabah BNI Syariah :
 - a. < 1 Tahun
 - b. 1– 2 Tahun
 - c. 2 – 3 Tahun
 - d. 3 – 4 Tahun
 - e. > 4 Tahun

Petunjuk Pengisian

- Responden dimohon mengisi kolom profil responden sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner
- Pilihlah satu jawaban yang menurut saudara/i paling tepat dengan memberi tanda [√] sesuai dengan kondisi yang sebenarnya sesuai pendapat anda.

Predikat	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Daftar Pertanyaan

No.	KUALITAS PELAYANAN					
	<i>Compliance (Kepatuhan)</i>	SS	S	N	TS	STS
1.	BNI Syariah beroperasi sesuai prinsip Islam					
2.	Produk tabungan BNI Syariah tidak menerapkan sistem bunga					
3.	Produk Tabungan BNI Syariah terjamin Kehalalannya					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
4.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta sopan dalam melayani nasabah					
5.	Nasabah merasa aman menyimpan dana di Bank					

	BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta					
6.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta dapat menjaga kredibilitas perusahaannya					
7.	Staff BNI Syariah menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah					
8.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi keluhan nasabah					
Reliability (Kehandalan)						
9.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memberikan pelayanan tepat waktu, cepat, dan akurat					
10.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas					
11.	BNI Syariah menyediakan fasilitas mobile ATM, sehingga tarik tunai tidak perlu ke kantor					
Tangible (Wujud Fisik)						
12.	Kantor BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta rapih, bersih, dan nyaman					
13.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta berpenampilan menarik					
14.	Peralatan teknologi yang digunakan BNI Syariah modern					
15.	Slip transaksi yang disediakan BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta mudah dipahami					
16.	BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta					

	memiliki fasilitas parkir yang memadai					
<i>Empathy (Empati)</i>						
17.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah					
18.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
19.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh					
20.	Staff BNI KC Kusumanegara Yogyakarta Syariah selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
21.	Call center BNI Syariah mudah dihubungi					
22.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi kepada saya dengan baik dan cepat					
23.	Staff BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah,dan senyum dalam melayani nasabah					
CITRA PERUSAHAAN		SS	S	N	TS	STS
<i>Personality (Kepribadian)</i>						
24.	Saya merasa bahwa saya dapat mempercayai BNI Syariah seutuhnya					
25.	Saya akan tetap menjadi nasabah BNI Syariah					

26.	Saya tidak akan berpaling ke perusahaan perbankan syariah lainnya					
Reputation (Reputasi)						
27.	Nama besar BNI Syariah membuat anda percaya untuk menabung di BNI Syariah					
28.	Anda yakin BNI Syariah dapat menjaga konsistensinya dalam jangka panjang					
29.	BNI Syariah selalu memberikan hadiah/reward kepada nasabahnya yang loyal					
Value (Nilai)						
30.	Karyawan BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya					
31.	Karyawan BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta memberikan suatu informasi sesuai dengan keadaan sesungguhnya					
32.	Manfaat tabungan yang diberikan BNI Syariah sesuai harapan nasabah					
Corporate Identity (Identitas Perusahaan)						
33.	Kesan/penilaian anda terhadap BNI Syariah KC Kusumanegara Yogyakarta					
34.	Bagaimanakah menurut anda perkembangan BNI Syariah saat ini					
35.	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan BNI syariah KC Kusumanegara Yogyakarta sebagai perusahaan perbankan syariah					
LOYALITAS NASABAH		SS	S	N	TS	STS

36.	Saya akan merekomendasikan BNI Syariah kepada saudara/ teman					
37.	Saya akan memberitahukan keunggulan produk BNI Syariah kepada orang lain					
38.	Ketika memilih tabungan, pilihan pertama saya BNI Syariah					
39.	Saya terus menerus bertransaksi menggunakan produk BNI Syariah					
40.	Saya akan menggunakan produk perbankan lain yang ditawarkan BNI Syariah					



LAMPIRAN 2

Data Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	X 21	X 22	X 23	TOTAL
4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	86
4	4	3	5	1	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	85
4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	84
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	88
4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	92
4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	85
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	82
4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	100
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	83
5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	90
4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	87

5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	101
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	109
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	85
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3		92
4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3		82
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4		79
4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	2		95
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		92
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3		82
4	5	4	5	4	3	4	4	2	3	5	3	5	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3		81
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3		84
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3		85
5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		98
4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3		73
4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3		89
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3		100

[illegible]

5	5	5	2	3	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	90
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	85
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	85
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	82
5	4	4	2	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	79
5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	104
5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	91
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	91
5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	98
5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	97
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	93
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	91
3	3	2	4	1	3	3	4	3	1	2	4	4	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	70
3	3	2	4	1	3	3	4	3	1	2	4	4	3	4	3	2	4	4	5	3	3	4	72
5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	98
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	91

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	92
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	88
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	90
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	81
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	100
5	3	3	5	1	4	3	4	4	1	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	85
5	4	4	2	4	3	3	4	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	79
5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	104
5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	91
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	91
5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	98
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	63
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	80
4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	97
5	5	5	5	3	3	4	5	3	2	3	5	5	3	3	5	4	5	5	2	4	4	3	91
3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	2	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	97

4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	83
4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	106
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	91
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	88
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	82
5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	94
5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	86
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	84
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	88
4	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	77
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	75
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	76
4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	83
4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	106

Data Jawaban Responden Citra Perusahaan

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	TOTAL
3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	50
4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	41
3	3	4	4	5	5	2	3	5	2	4	4	44
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45
5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	45
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	40
3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	49
3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	4	44
4	3	3	4	4	3	2	5	5	5	3	4	45
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	45
4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	46
3	4	5	3	5	2	3	3	3	4	5	3	43
4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	42

3	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	43
3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	42
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	45
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	41
3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	46
4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	51
4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	5	4	45
4	3	5	5	4	3	2	5	5	4	5	4	49
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	55
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	44
4	3	5	3	1	5	4	4	4	3	4	3	43
5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	53
3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	39

4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	56
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	57
3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	46
5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	48
4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	47
3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	46
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	45
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	54
5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	49
3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	51

5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	49
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	42
5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	43
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	50
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	48
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	48
4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	48
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	48
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	51
4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	47

[illegible]

Data Jawaban Responden Loyalitas Nasabah

Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	TOTAL
5	5	5	3	3	21
4	3	3	2	2	14
4	5	4	5	3	21
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	3	22

3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
5	5	3	3	3	19
4	5	3	3	4	19
3	4	4	3	3	17
4	4	3	3	3	17
3	3	3	4	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18
4	4	3	3	4	18
4	4	3	3	3	17
3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15

5	4	4	4	4	21
3	3	4	3	4	17
3	3	4	3	4	17
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	5	4	3	18
3	3	2	2	4	14
3	3	2	3	3	14
4	3	2	4	4	17
5	3	3	4	3	18
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	4	16
3	3	2	3	3	14
3	3	2	3	3	14
5	5	5	3	3	21
4	3	3	2	2	14

4	5	4	5	3	21
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	3	22
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
5	5	3	3	3	19
4	4	4	3	2	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19

5	5	5	5	3	23
5	5	5	4	4	23
3	3	4	4	4	18
4	4	2	4	4	18
3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	3	14
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19
4	4	4	5	3	20
4	4	4	5	3	20
3	3	3	4	3	16

4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	3	19
5	5	3	3	2	18
4	4	3	4	3	18
3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	3	13
2	2	4	2	1	11
3	3	2	3	3	14
5	4	4	4	3	20
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	3	19
5	5	3	3	2	18
4	4	3	4	3	18
3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	3	13
2	2	4	2	1	11

3	3	2	3	3	14
5	4	4	4	3	20
3	5	4	5	4	21



LAMPIRAN 3

Hasil Output Olah Data SPSS 20

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation</i>	r Tabel	Keterangan
KP1	0,572	0,202	<i>Valid</i>
KP2	0,614	0,202	<i>Valid</i>
KP3	0,522	0,202	<i>Valid</i>
KP4	0,283	0,202	<i>Valid</i>
KP5	0,665	0,202	<i>Valid</i>
KP6	0,684	0,202	<i>Valid</i>
KP7	0,749	0,202	<i>Valid</i>
KP8	0,639	0,202	<i>Valid</i>
KP9	0,413	0,202	<i>Valid</i>
KP10	0,561	0,202	<i>Valid</i>
KP11	0,648	0,202	<i>Valid</i>
KP12	0,662	0,202	<i>Valid</i>
KP13	0,678	0,202	<i>Valid</i>
KP14	0,630	0,202	<i>Valid</i>
KP15	0,713	0,202	<i>Valid</i>
KP16	0,487	0,202	<i>Valid</i>
KP17	0,656	0,202	<i>Valid</i>
KP18	0,557	0,202	<i>Valid</i>
KP19	0,650	0,202	<i>Valid</i>
KP20	0,458	0,202	<i>Valid</i>

KP21	0,635	0,202	<i>Valid</i>
KP22	0,648	0,202	<i>Valid</i>
KP23	0,610	0,202	<i>Valid</i>

Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan

Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation</i>	r Tabel	Keterangan
CP1	0,446	0,202	<i>Valid</i>
CP2	0,506	0,202	<i>Valid</i>
CP3	0,532	0,202	<i>Valid</i>
CP4	0,500	0,202	<i>Valid</i>
CP5	0,421	0,202	<i>Valid</i>
CP6	0,532	0,202	<i>Valid</i>
CP7	0,456	0,202	<i>Valid</i>
CP8	0,499	0,202	<i>Valid</i>
CP9	0,448	0,202	<i>Valid</i>
CP10	0,471	0,202	<i>Valid</i>
CP11	0,463	0,202	<i>Valid</i>
CP12	0,304	0,202	<i>Valid</i>

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Pertanyaan	<i>Pearson's Correlation</i>	r Tabel	Keterangan
LN1	0,823	0,202	<i>Valid</i>
LN2	0,854	0,202	<i>Valid</i>

LN3	0,759	0,202	<i>Valid</i>
LN4	0,822	0,202	<i>Valid</i>
LN5	0,602	0,202	<i>Valid</i>

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,750	24	<i>Reliabel</i>

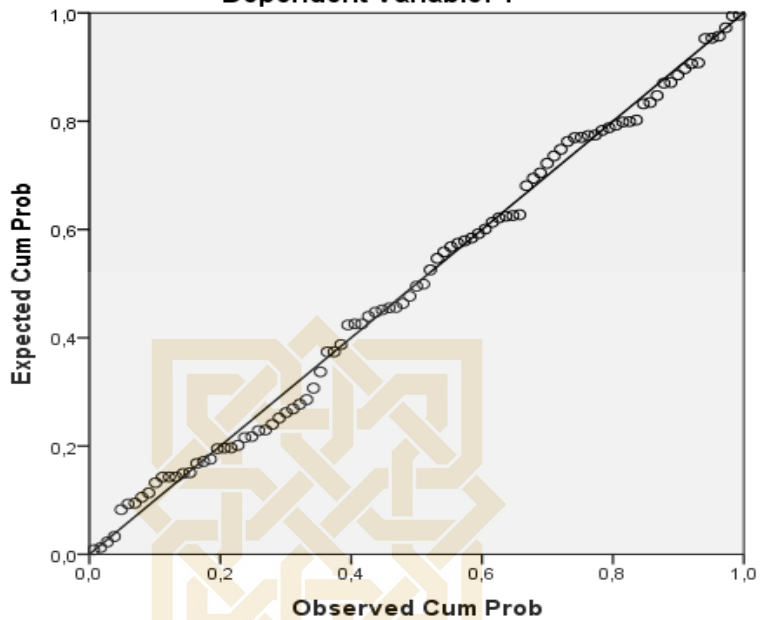
Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Citra Perusahaan	0,707	13	<i>Reliabel</i>

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>	Keterangan
Kepercayaan Nasabah	0,800	6	<i>Reliabel</i>

Normal Probability Plot
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y



Uji Normalitas

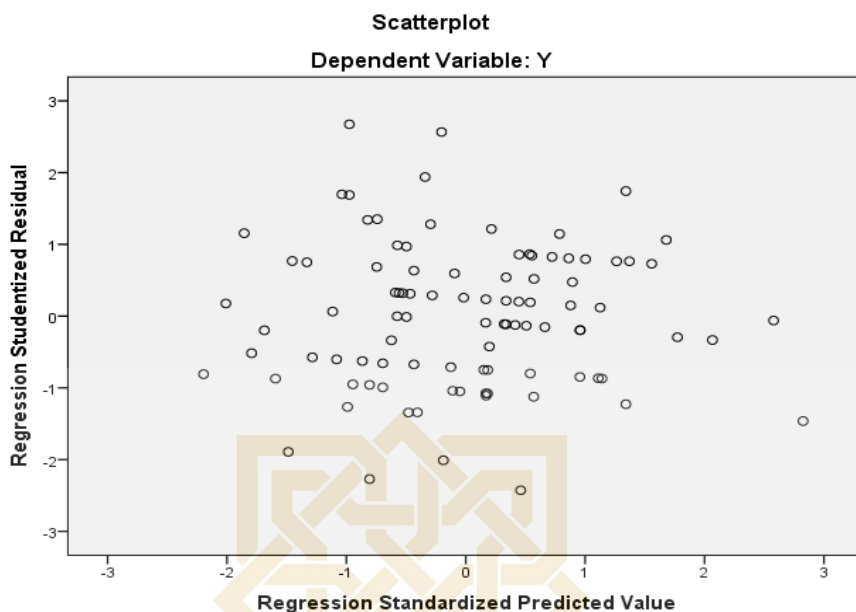
N	Asymp Sig. (2-tailed)	Keterangan
95	0,505	<i>Berdistribusi Normal</i>

Hasil Uji Multikolinearitas Data

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan	0,999	1,001
1 Citra Perusahaan	0,999	1,001

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,407	2,905		1,861	,066
Kualitas ¹ pelayanan	,001	,019	,007	,071	,943
Citra perusahaan	-,066	,049	-,138	-1,340	,184

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,983	4,813		1,866	,013
KP	,009	,032	,029	2,676	,021
CP	,162	,078	,222	2,082	,040

a. Dependent Variable: LN

Uji koefisien determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,222 ^a	,069	,049	2,68359

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31,289	2	15,644	3,172	,020 ^a
Residual	604,941	84	7,202		
Total	636,230	86			

a. Predictors: (Constant), CP, KP

b. Dependent Variable: LN

Uji T (T-test)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,983	4,813		1,866	,013
KP	,009	,032	,029	2,676	,021
CP	,162	,078	,222	2,082	,040

a. Dependent Variable: LN



LAMPIRAN 4

Dokumentasi Penelitian



Yogyakarta, 20 DEC 2018

No. : YGS/01/1936
Lamp : -

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Perihal : Perijinan Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surat Saudara Nomor B-2591/UN.02/DEB.17PN.01.1/10/2018 tanggal 04 Oktober 2018 perihal permohonan penelitian

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

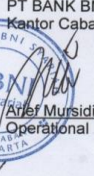
- Melalui surat Saudara disampaikan permohonan penelitian mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan informasi berikut :

NO	Nama	NIM
1	Dafid Ferman Ambas	12820060
- Berdasarkan keputusan Pemimpin, maka secara prinsip kami menyetujui dan memberikan ijin penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :
 - Bagi calon peneliti diwajibkan menjadi nasabah Bank BNI Syariah dan mempunyai tabungan BNI IB Hasanah sebesar minimal syarat pembukaan rekening.
 - Data yang dapat diberikan untuk keperluan penelitian adalah sebagai berikut :
 - Harus tidak melanggar/bertentangan dengan rahasia bank dan rahasia jabatan sebagaimana yang diatur dalam instruksi-instruksi dan BP Rahasia Bank dan Rahasia Jabatan.
 - Data bersifat kualitatif berupa praktek/prosedur secara umum.
 - Data yang bersifat kuantitatif berupa data yang telah dipublikasikan Bank BNI Syariah.
 - Calon peserta peneliti **wajib** menandatangani surat pernyataan diatas materai Rp. 6.000,- yang diketahui oleh pihak Universitas yang berisikan :
 - Kesanggupan calon peserta untuk menjaga kerahasiaan Bank dalam arti keadaan keuangan dan lain-lain dari nasabah yang wajib dirahasiakan oleh bank.
 - Kesanggupan calon peserta untuk menyampaikan hasil laporan skripsi yang telah disetujui oleh pihak Universitas.
 - Laporan hasil skripsi diteliti terlebih dahulu oleh BNI Syariah sebelum disahkan oleh Universitas.

Demikianlah atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BANK BNI SYARIAH
Kantor Cabang Yogyakarta


Arief Mursidi
Operational Manager



PT. Bank BNI Syariah, Kantor Cabang Yogyakarta, Jl. Kusumanegara No. 112 Yogyakarta 55165, Indonesia
Tel +62 274 417222, Fax +62 274 417111. www.bnisyariah.co.id







LAMPIRAN 5 *Curriculum Vitae*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Dafid Ferman Ambas
Tempat, tanggal lahir : Madiun, 10 Maret 1994
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat Asal : Gulunan RT 010/002, Ds. Sareng,
Kec. Geger, Kab. Madiun 63171
No. Phone : 0822-2626-8197
Email : davidfambas@gmail.com

Pendidikan Formal

2012 – Sekarang : Perbankan Syariah UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta
2009 – 2012 : SMA Darul ‘Ulum 1 Unggulan BPP
Teknologi Jombang

2006 – 2009	: MTs Plus Darul ‘Ulum Jombang
2000 – 2006	: SD Ar – Risalah Lirboyo Kediri
1999 – 2000	: TK Sareng 02

Pendidikan Non Formal

2006 – 2012	: Pondok Pesantren Darul ‘Ulum Jombang
2000 – 2006	: Pondok Pesantren Salafiy Terpadu Ar – Risalah Lirboyo Kediri

Pelatihan , Seminar, Workshop

- 2nd ASEAN *International Conference on Islamic Finance* (2014)
- Pelatihan Kader Patriot Se – Indonesia (2014)
- *Short Course Sharia Banking* (2015)
- Sosialisasi Industri Keuangan Non-Bank Syariah OJK (2015)
- *Workshop Nasional Kurikulum Akuntansi Syariah* (2015)
- Sosialisasi Empat Pilar DPR RI (2017)
- Musyawarah Nasional Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam Se – Indonesia (2017)
- Pelatihan Peningkatan Produktivitas Terpadu Kementerian Ketenagakerjaan RI (2018)
- Sosialisasi Empat Pilar MPR RI (2018)
- Penciptaan Wirausaha Baru Tenaga Kerja Mandiri Kementerian Ketenagakerjaan RI (2018)
- Sosialisasi Empat Pilar MPR RI (2019)

Pengalaman Organisasi

- Ketua Majelis Perwakilan Kelas (MPK) MTs Plus Darul ‘Ulum
- Kord Divisi Pendidikan dan Bela Negara SMA Darul ‘Ulum 1 Unggulan BPPT
- Sekretaris OSIS SMA Darul ‘Ulum 1 Unggulan BPPT
- Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) UIN Sunan Kalijaga
- Ikatan Mahasiswa Darul ‘Ulum Yogyakarta
- Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (SEMA FEBI)
- Forum Nasional Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam (FORNASMEBI)

Pengalaman Bekerja

- Magang di BMT Tamzis (2015)
- McD Ambarukmo Yogyakarta (2018)