

**PENGARUH PRODUK PERBANKAN SYARIAH DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BPRS
MAM CABANG WONOSARI**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :
Ahmad Rifani Rusli
NIM. 13820196

Dosen Pembimbing :
Joko Setyono, S.E., M.Si.
19730702 200212 1 003

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



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B- 467/ Un.02/ DEB/ PP.00.9/02/2019

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari”

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ahmad Rifani Rusli
Nomor Induk Mahasiswa : 13820196
Telah diujikan pada : Jumat, 25 Januari 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B
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

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

Penguji II

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 22 Februari 2019

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP : 19670518 199703 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb,

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ahmad Rifani Rusli

NIM : 13820196

Sepester : 11 (Sebelas)

Judul : **“Pengaruh Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada BPRS MAM Cabang Wonosari”**

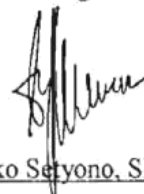
Sudah dapat diajukan kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 9 Januari 2019

Pembimbing



Joko Setyono, SE., M.Si.

NIP. 19730702 200212 003

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Rifani Rusli

NIM : 13820196

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada BPRS MAM Cabang Wonosari” sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk pada daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran ataupun penyimpangan dari aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 9 Januari 2019

Penyusun



Ahmad Rifani Rusli

NIM. 13820196

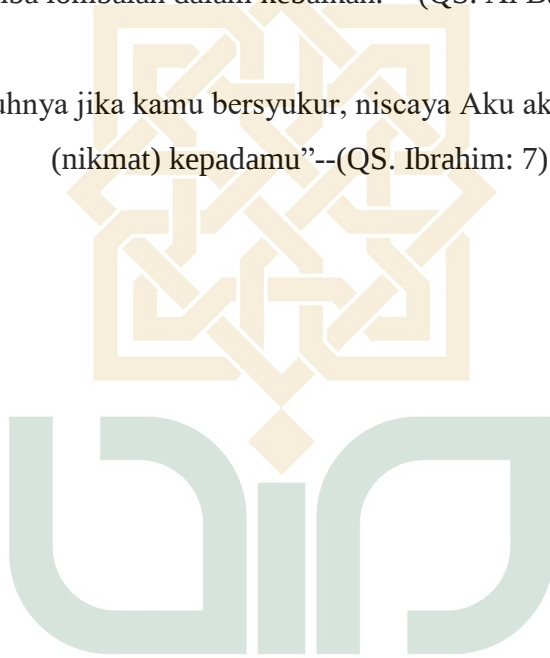
HALAMAN MOTTO

MOTTO

"Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas "--(QS. Az-Zumar: 10)

"Berlomba lombalah dalam kebaikan."--(QS. Al Baqarah:148)

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu”--(QS. Ibrahim: 7)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orang TuakuTercinta:

(Bapak Riyadi Santoso dan Ibu Rusminah)

Saudaraku Tersayang:

(Siti Subeqi AA, Siti Emmelia N, Robi' Nurruddin S, Satrio Al-Mu'tashim B)

Dan Semua Keluarga Besar dan Teman-teman Penulis yang Sudah Memberikan Dukungan, Motivasi dan Do'a Penuh Sehingga Skripsi

Ini Dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada sahabat serta pengikutnya yang selalu istiqomah mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tidak patah semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang dengan sabar telah memberikan banyak masukan dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Bapak Joko Setyono S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mentransfer ilmunya dengan ikhlas kepada penulis, serta para petugas perpustakaan yang telah

meminjamkan buku-buku yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan referensi.

6. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Bapak Riyadi Santoso dan Ibu Rusminah, yang dengan tulus selalu mendo'akan, memberikan motivasi baik materil maupun non material kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Saudaraku Siti Subeqi AA, Siti Emmelia N, Robi' Nurruddin S, Satrio Al-Mu'tashim B, terimakasih atas doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan untuk saudaraku.
8. Teman-teman Perbankan Syariah 2013, khususnya Perbankan Syariah E yang akan selalu kukenang, terimakasih atas kebersamaan, perhatian dan kebaikan teman-teman. Kalian tidak akan pernah terlupakan.
9. Teman-teman "Pejuang Skripsi" Fahmi, Daru, dan Ari terimakasih atas bantuan dan dukungannya.
10. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Yogyakarta, 9 Januari 2019

Hormat Saya,

Ahmad Rifani Rusli

13820196

PEDOMAN TRANSLITERASI

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 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
ها	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti *shalat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawumati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawumati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
------	---------	----------------

أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَتُنْشَكْرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِ الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz.

2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengantar yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah	5
C.Tujuan Penelitian	5
D.Manfaat Penelitian	6
E.Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Loyalitas.....	8
B. Marketing	11
C. Pemasaran dalam Konsep Islam.....	12
D. Produk	14
E. Kualitas Layanan	17

F. Telaah Pustaka	19
G. Kerangka Teori	21
H. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	23
C. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel.....	23
D. Skala Pengukuran.....	24
E. Jenis Variabel	25
1. Variabel Independen	25
2. Variabel Dependen.....	26
F. Teknik Analisis Data	28
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
2. Uji Asumsi Klasik.....	28
3. Analisis Regresi Linier Berganda	31
4. Uji Koefisien Determinasi.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Objek Penelitian	34
1. Ruang Lingkup dan Waktu Penelitian	34
2. Karakteristik Responden	34
B. Analisis dan Pembahasan Data	38
1. Deskripsi Variabel Produk.....	38
2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	39
3. Deskripsi Variabel Loyalitas.....	39
C. Hasil Uji Coba Instrumen.....	40

1. Hasil Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Analisis Regresi Linier Berganda	47
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	47
b. Uji Simultan	48
c. Uji Parsial	49
d. Hasil Uji Determinasi R.....	51
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BPRS MAM.....	3
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Umur Responden.....	35
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 4.4 Lama Menjadi Nasabah.....	37
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolenieritas.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konsep.....	21
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas Grafik Plot.....	43
Gambar 4.2Uji Normalitas Grafik Plot	45



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPRS MAM Cabang Wonosari dengan pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dengan total sampel 100 responden. Uji validitas instrumen menggunakan rumus Pearson Correlation. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus Alpha Cronbach. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk loyal pada BPRS MAM Cabang Wonosari. Secara partial Produk dan Kualitas layanan juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari.

Kata Kunci: Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas.

ABSTRACT

This study aims to find out the Sharia Banking Product and Service Quality to Customer Loyalty in BPRS MAM Cabang Wonosari. This research uses descriptive quantitative approach. The population in this study is all customers BPRS MAM Cabang Wonosari with sampling using simple random sampling method. The technique of writing the data using a questionnaire with a sample of 100 respondents. Instrument validity test using Pearson Correlation formula. Instrument reliability using Alpha Cronbach formula. Data analysis using multiple linear regression analysis technique. The results of this study simultaneously show that Sharia Banking Product and Service Quality significantly influence the loyalty habit from customer to BPRS MAM Cabang Wonosari. The results partially indicate that Sharia Banking Product and Service Quality significantly influence the loyalty of customer to BPRS MAM Cabang Wonosari.

Keywords: Product, Service Quality, Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin melaju cepat. Ditandai dengan adanya peningkatan jumlah konsumen dan jumlah kantor yang beroperasi juga semakin gencarnya bank-bank dalam meningkatkan pelayanan untuk para konsumennya. Kini bank bukan hanya sekedar lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat, tetapi ada nilai lebih yang ditawarkan baik dari produk yang memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dari layanan yang memudahkan para konsumennya. Pertumbuhan perbankan di Indonesia sangat cepat dan signifikan, sehingga bank dituntut untuk mampu mengakomodasi kebutuhan konsumen dari segala lapisan.

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan pada hukum Islam, sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga (riba) dan juga larangan untuk berinvestasi pada usaha yang bersifat terlarang (haram) ataupun jenis usaha yang berdampak adanya pihak yang dirugikan dari usaha tersebut (mudharat). Kegiatan usaha bank syariah telah diatur dalam Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 dan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998.

Salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah BPRS MAM (Mitra Amal Mulia). PT BPR Mitra Amal Mulia, selanjutnya disebut BPRS Mitra Amal Mulia, didirikan oleh H. Mahyudi Al Mudra, S.H., M.M. dan H. Murlis Mudra, S.E., M.M. dengan modal dasar Rp

2.000.000.000,- kemudian meningkat menjadi Rp 5.000.000.000,- dengan disertai penambahan komposisi pemegang saham dan telah disahkan oleh BI pada tanggal 23 Juli 2010. Prinsip Bank Indonesia No. 9/759/DPbS tanggal 9 Mei 2007, dengan izin usaha No. 9/55/KEP.GBI/2007. BPRS Mitra Amal Mulia didirikan berdasarkan akta No. 80 tanggal 22 Juni 2007 yang dibuat dihadapan Wahyu Wiryono, S.H., seorang notaris di Yogyakarta. BPRS Mitra Amal Mulia telah memperoleh pengesahan Badan Hukum PT (Perkreditan) No. C-00784 K/T.01.01. TH 2007 dan telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia tanggal 11 Oktober 2007. Dan berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-73156 AH. 01.02 tahun 2008 tentang persetujuan akta perubahan Anggaran Dasar Perseorangan yang ditetapkan yang ditetapkan tanggal 14 Oktober 2008. Namun operasionalnya mulai berjalan tanggal 22 November 2007 oleh Noor Aslan, S.E., M.M. selaku Kepala BPRS Mitra Amal Mulia.

Keinginan pendirian BPRS Mitra Amal Mulia tersebut timbul karena beberapa alasan, diantaranya:

Masih banyaknya praktik riba dan rentenir yang menjerat masyarakat, khususnya golongan ekonomi mikro dan kecil.

Sesuai dengan firman Allah dalam (Q.S. Ali-Imran [3]:130) yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan” (Q.S. Ali-Imran [3]:130)

Meluasnya syiar agama melalui praktik usaha sebagaimana dicontohkan Rasulullah SAW. Keinginan tersebut dapat terwujud mengingat komitmen

yang kuat dari pemegang saham serta ditunjang oleh manajemen yang professional dan juga memahami aspek praktik perbankan syariah. Jajaran Komisaris dan Direksi merupakan professional perbankan yang memiliki pengalaman perbankan atau jasa keuangan yang cukup memadai, sehingga diharapkan dapat mengelola usaha sebagaimana mestinya dan juga diharapkan amanah.

Tabel 1.1
Jumlah nasabah BPRS MAM Cabang Wonosari

2016	2017	2018									
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agus	Sept	Okt
720	980	1028	1050	1120	1180	1242	1300	1348	1390	1430	1468

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pertumbuhan jumlah nasabah di BPRS MAM Cabang Wonosari memiliki kecenderungan meningkat. Peningkatan tersebut harus tetap dibarengi dengan adanya perbaikan infrastuktur dari BPRS MAM Cabang Wonosari agar nantinya dapat lebih banyak menarik minat dari masyarakat untuk menghimpun dananya pada BPRS MAM Cabang Wonosari.

Selain adanya perbaikan infrastruktur yang dimiliki, perbaikan produk yang ditawarkan merupakan salah satu aspek penting untuk menarik minat konsumen agar menghimpun dananya pada BPRS MAM Cabang Wonosari. Peningkatan kualitas produk akan berdampak positif pada minat konsumen dalam memilih jasa yang akan mereka gunakan, karena dengan adanya produk yang berkualitas akan menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam menentukan pilihannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel independent (X) dan satu variabel dependent (Y). Variabel independent terdiri atas produk perbankan syariah dan kualitas layanan.

Menurut Nasution (2004:40) kecocokan dalam menggunakan suatu produk apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya yang lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen yang menggunakannya, produk tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai etika bila digunakan.

Menurut Tjiptono (2007:54) dalam Karundeng (2013:640) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Sedangkan untuk variabel dependent (Y) penulis akan menjabarkan tentang loyalitas konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012:207) loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan produk pilihan atau jasa dimasa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk lain.

Sani (2014) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan jemput masalah terhadap loyalitas nasabah. Populasi yang diambil adalah konsumen Bank BJB Syariah cabang Lembang. Hasil penelitian ini adalah produk pelayanan jemput masalah dari Bank BJB Syariah cabang Lembang dianggap nasabah sebagai produk yang berkualitas. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BJB Syariah cabang Lembang, khususnya pada produk jemput masalah.

Hidayat (2009) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. Hasil penelitian ini menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor diatas dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri. Penelitian ini juga menyatakan bahwa faktor kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah Bank Mandiri di Jawa Timur.

Dengan pernyataan dan penjelasan diatas penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul **“PENGARUH PRODUK PERBANKAN SYARIAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BPRS MAM CABANG WONOSARI”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara produk perbankan syariah dengan loyalitas konsumen?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Dengan diketahui rumusan masalah dari penyusunan proposal skripsi penulis, maka dapat diketahui tujuan dari penulisan proposal skripsi tersebut adalah:

1. Menjelaskan keterkaitan antara produk perbankan syariah dapat mempengaruhi adanya sikap loyal dari konsumen.

2. Menjelaskan keterkaitan antara kualitas layanan dapat mempengaruhi adanya sikap loyal dari konsumen.

D.

Manfaat Penulisan

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi khazanah keilmuan secara umum, khususnya dalam kajian ilmu Ekonomi

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi masyarakat, semoga dapat memberikan pemahaman tentang pemilihan lembaga keuangan khususnya bank syariah dengan mempertimbangkan kualitas produk dan kualitas layanan dari lembaga keuangan tersebut.
- 2) Bagi akademisi, semoga dapat memberikan tambahan referensi khususnya dalam bidang Perbankan Syariah.
- 3) Bagi bank syariah, semoga dapat memberikan tambahan informasi mengenai kualitas produk dan kualitas layanan yang harus diberikan kepada konsumen.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti mulai dari teori hingga praktik yang berkaitan dengan karakteristik syariah marketing.

E. Sistematika Penulisan

Agar penelitian dalam penulisan skripsi ini dapat dipaparkan secara teratur dan terarah serta untuk mempermudah pembaca dalam memperoleh suatu gambaran mengenai apa yang menjadi pokok

pembahasan ini, maka penyusun menggunakan sistematika sebagai berikut:



- BAB I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.
- BAB II Landasan teori, bab ini akan dijelaskan mengenai teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar teori analisis bagi penelitian ini. Bab ini juga menggambarkan hipotesis dan kerangka teori.
- BAB III Metode Penelitian, berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber data, model pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.
- BAB IV Hasil dan Pembahasan, bab ini terdiri dari deskripsi objek penelitian yang terdiri dari deskripsi variabel dependen dan independen, analisis data dan interpretasi terhadap hasil analisis berdasarkan alat dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.
- BAB V Penutup, bab ini merupakan membahas kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran-saran yang perlu disampaikan untuk penelitian akan datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian terhadap hipotesis 1 menyimpulkan bahwa H1 diterima, artinya produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari.
2. Hasil pengujian terhadap hipotesis 2 menyimpulkan bahwa H2 diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari.
3. Hasil uji simultan produk perbankan syariah dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada BPRS MAM Cabang Wonosari.

B. Saran

1. Kepada BPRS MAM Cabang Wonosari

Dengan memahami hasil penelitian yang menunjukkan 26,9% tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan kualitas layanan dari BPRS MAM Cabang Wonosari yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Disarankan kepada pihak bank agar lebih memperhatikan produk yang ditawarkan dan memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar nantinya tingkat kepercayaan dan kepuasan

konsumen akan lebih tinggi dan menjadikan konsumen loyal kepada BPRS MAM Cabang Wonosari.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, khususnya tentang loyalitas dan perilaku konsumen dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran serta ketertarikan masyarakat terhadap perbankan syariah, agar nantinya perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat semakin pesat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Foster, B. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Chandra, Gregorius. 2001. *Strategi Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo
- Hidayat, Rahmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 11 No 1
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empa
- Muhammad. 2000. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Garvin, David. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*. Jakarta: Free Press
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip
- Lovelock, Cristhoper, dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Donny Burhan. *Syariah Marketing*. Artikel.
<http://journal.trunojoyo.ac.id/dinar/article> diakses pada tanggal 20 Agustus 2018 pukul 22.12 WIB
- Sudjana. 2000. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Wibawa, Sani Sidharta. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Jemput Masalah Bank BJB Syariah Cabang Lembang*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia