

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
DIMENSI CARTER PADA PT BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk**



TESIS

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

Disusun oleh:

Muhammad Imam Fauzi

NIM. 1620310068

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (0274) 550821, 512474, Fax. (0274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-747/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2019

Tugas Akhir dengan judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Nasabah Melalui Dimensi CARTER pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Imam Fauzi
NIM : 1620310068
Telah diujikan pada : Kamis, 15 Agustus 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

[Signature]
Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag
NIP. 19641112 199203 1 006

Penguji I

[Signature]
Dr. H. Slamet Haryono, SE., M.Si
NIP. 19761231 200003 1 005

Penguji II

[Signature]
Dr. Ibnu Otzam, SE., M.Si., Ak., CA.
NIP. 19680102 199403 1 002

Yogyakarta, 21 Agustus 2019
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag
NIP. 19680818 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN TESIS

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Imam Fauzi
NIM : 1620310068
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Dimensi CARTER Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk


Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Magister Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata dua dalam bidang Ekonomi Syariah.

Dengan ini mengharapkan agar tesis saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

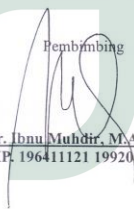
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Juli 2019

Mengetahui
Ketua Jurusan Magister Ekonomi Syariah


Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., Ak. CA
NIP. 19710929 200003 1 001

Pembimbing


Dr. Ibnu Muhandir, M.Ag
NIP. 196411121 199203 1 006

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Muhammad Imam Fauzi

NIM : 1620310068

Prodi/Fakultas : Magister Ekonomi Syariah/Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tesis yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Dimensi CARTER Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk**" adalah benar-benar asli/ karya ilmiah yang saya tulis sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dalam *bodynote* atau daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana seharusnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Juli 2019

METERAI
TEMPEL

1620310068

6000
REKORBUKUPAH

Muhammad Imam Fauzi
NIM: 1620310068

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

Almamaterku Pascasarjana Ekonomi Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Orangtua serta keluarga kecilku tercinta

dan

Segenap sahabat



MOTTO

لا يكلف الله نفسا إلا وسعها

“Tidaklah Allah membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kemampuan yang dimilikinya”



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis 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	Alîf	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	Sâ'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	j	je
ح	Hâ'	h □	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	z	zet (dengan titik
ر	Râ'	r	
ز	zai		

س	sin	z	di atas)
ش	syin	s	er
ص	sâd	sy	zet
ض	dâd	s□	es
ط	tâ'	d□	es dan ye
ظ	zâ'	t□	es (dengan titik di bawah)
ع	'ain	z□	de (dengan titik di bawah)
غ	gain	'	de (dengan titik di bawah)
ف	fâ'	g	te (dengan titik di bawah)
ق	qâf	f	di bawah)
ك	kâf	q	zet (dengan titik di bawah)
ل	lâm	k	koma terbalik di atas
م	mîm	l	atas
ن	nûn	m	ge
و	wâwû	n	ef
هـ	hâ'	w	qi
ء	hamzah	h	ka
ي	yâ'	'	`el
		Y	`em

			`en
			w
			ha
			apostrof
			Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة عدّة	Ditulis Ditulis	Muta‘addidah ‘iddah
----------------	--------------------	------------------------

C. Ta’ Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة علة	Ditulis Ditulis	Hikmah ‘illah
-------------	--------------------	------------------

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti

salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

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

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

— ◌ — فعل	fathah	Ditulis	A
— ◌ — ذکر	kasrah	ditulis	fa'ala
— ◌ — يذهب	dammah	ditulis	i
		ditulis	zukira
		ditulis	u
		ditulis	yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis ditulis	Â jâhiliyyah
2	fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	â tansâ
3	kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	î karîm
4	dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	û furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya' mati بينكم	Ditulis ditulis	Ai bainakum
2	fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum
أَعَدْتُمْ	ditulis	u'iddat
لَسْنَا شَاكِرْتُمْ	Ditulis	La'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	al-Qur'ân
الْقِيَاسُ	Ditulis	Al-Qiyâs

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

السَّمَاءُ	Ditulis	as-Samâ'
الشَّمْسُ	Ditulis	Asy-Syams

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	Ditulis	Žawî al-furûd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah. Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan ilmu dan nikmat kepada hambanya serta kelancaran dalam mengerjakan tesis ini. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Penulisan tesis ini terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu sebagai rasa syukur, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq M Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ibnu Muhdar, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Penasehat Akademik, yang telah memberikan arahan, kritik dan saran terhadap tesis peneliti.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya, Program Magister Ekonomi Syariah.
7. Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Magister Ekonomi Syariah yang sudah membantu dan mempermudah peneliti melengkapi segala syarat yang dibutuhkan oleh akademik.
8. Orangtuaku tercinta H. Ali Imron Chambali (Alm) dan Hj. Hamidah Thosim yang telah sabar, berdoa dan yang tak pernah berhenti menguatkan saya.
9. Mas Ulis, Mba Dillah dan adekku Rofi yang selalu memberikan dukungan.
10. Istriku tercinta, Cika Fauziyah yang selalu mendampingi dan memotivasi agar tesis ini terselesaikan serta anakku tersayang Sultan Rabbani Fauzi yang memberikan keceriaan di tengah kesibukan peneliti menyelesaikan tesis ini.
11. Sahabat-sahabat terbaikku Arif Mubarak, Zulfa Ahmad Kurniawan, Anisatun Nurul Aliefah, Atikah, Lilis Renfiana, Latif, Hilman Fauzi, Mukaddam, Syaiful Anwar, Reno Ardianto, Aji Rheza, Faiz Auliya Rahman serta teman asrama UNU dan seluruh teman Ekonomi Syariah Angkatan 2016.

Peneliti berharap semoga bimbingan dan jasa yang telah diberikan kepada peneliti dibalas oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna. Peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran demi kebaikan tesis ini.

Akhirnya kepada Allah SWT semoga apa yang kita lakukan menjadi amal baik dan mendapat balasan yang setimpal. Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Yogyakarta, 25 Juli 2019

Peneliti

Muhammad Imam Fauzi
NIM. 1620310068



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangible* (wujud fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Metode yang digunakan merupakan metode yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan teknik menggunakan metode purposive sampling dengan terhadap 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa hanya variabel *reliability* (keandalan) dan *empathy* (empati) yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah secara signifikan. Sedangkan pada variabel *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *tangible* (wujud fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: CARTER, Loyalitas Nasabah, Kualitas Jasa, Bank Syariah

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality variables which include compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness to customer loyalty from PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. The method used is a method developed by Othman and Owen (2001). The population in this study were customer of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk with a sampling technique using a purposive sampling method with a total of 100 respondents. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that only the variables of reliability and empathy are influential which on customer loyalty have a significant effect. While the variables of compliance, assurance, tangible and responsiveness do not have a significant influence on customer loyalty.

Keywords: CARTER, Customer loyalty, Service Quality, Islamic Banking

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PEDOMAN TRANSLETRASI	vii
KATA PENGANTAR	xiv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13

D. Ruang Lingkup Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II : LANDASAN TEORI	18
A. Kerangka Teori.....	18
1. Kualitas Jasa atau Layanan.....	18
2. Kepuasan Nasabah	22
3. Loyalitas Nasabah	23
4. Kualitas Jasa atau Layanan Dalam Perspektif Islam	25
5. Kepuasan Dalam Perspektif Islam	32
6. Loyalitas Dalam Perspektif Islam	33
7. Model CARTER.....	35
8. Bank Syariah	36
B. Telaah Pustaka.....	45
C. Hipotesis	48
D. Kerangka Pemikiran	54
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian	56
B. Sumber Data	56
C. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi	56
2. Sampel.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data	57

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	59
1. Variabel Independen	59
2. Variabel Dependen.....	64
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas.....	66
G. Teknik Analisis Data	66
1. Analisis Deskriptif.....	66
2. Regresi Linier Berganda.....	66
3. Uji Multikolinieritas	67
4. Uji Heteroskedostisitas.....	68
5. Uji Model	68

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN71

A. Gambaran Umum PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	71
B. Hasil Penelitian.....	74
C. Karakteristik Data.....	81
D. Uji Instrumen Penelitian	88
E. Uji Asumsi Klasik.....	94
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	106
G. Pembahasan	108

BAB V : PENUTUP..... 121

A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	122

DAFTAR PUSTAKA 124

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	55
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	96
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedostisitas.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional <i>Compliance</i>	60
Tabel 3.2 Definisi Operasional <i>Assurance</i>	61
Tabel 3.3 Definisi Operasional <i>Reliability</i>	62
Tabel 3.4 Definisi Operasional <i>Tangible</i>	62
Tabel 3.5 Definisi Operasional <i>Empathy</i>	63
Tabel 3.6 Defini Operasional <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 3.7 Defini Operasional Loyalitas Nasabah.....	65
Tabel 4.1 Data Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Data Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Data Distribusi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	77
Tabel 4.4 Data Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	78
Tabel 4.5 Data Distribusi Responden Berdasarkan Status ..	79
Tabel 4.6 Data Distribusi Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan	79

Tabel 4.7 Data Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	81
Tabel 4.8 Tanggapan Responden <i>Compliance</i>	82
Tabel 4.9 Tanggapan Responden <i>Assurance</i>	83
Tabel 4.10 Tanggapan Responden <i>Reliability</i>	84
Tabel 4.11 Tanggapan Responden <i>Tangible</i>	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden <i>Empathy</i>	86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden <i>Responsiveness</i>	87
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Loyalitas Nasabah	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	97
Tabel 4.19 Hasil Uji T	102
Tabel 4.20 Hasil Uji F	106
Tabel 4.21 Uji Determinasi	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan lembaga perantara keuangan yang bergerak pada penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan yang kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat lain dalam bentuk pinjaman. Hal ini sesuai dengan yang terkandung dalam undang-undang No.10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat luas. *Borrows short and lends long* merupakan istilah umum dalam kegiatan perbankan yang berarti bank mendapatkan dana dalam bentuk simpanan berjangka pendek untuk dipinjamkan dengan jangka yang lebih panjang.

Menurut Triandaru dan Santoso (2009) yang menjelaskan bahwa perbankan yang menjalankan bisnisnya menerapkan prinsip dan hukum Islam maka disebut bank syariah, yang mana bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil dan hal ini yang menjadi pembeda dengan bank konvensional. Hadirnya bank syariah akan dapat memperkuat peran dari industri perbankan dalam membangun perekonomian Indonesia serta dapat konsisten dalam mengontrol stabilitas keuangan nasional.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai perintis perbankan syariah di Indonesia yang sudah ada sejak tahun 1992 dan merupakan bank yang sudah terdaftar sebagai perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia (BEI) sejak tahun 1994. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia berbeda dengan bank lainnya karena BMI merupakan bank khusus syariah yang tidak memiliki bank konvensional. Kemudian dalam

segi pelayanan, Bank Muamalat Indonesia memiliki layanan yang spesial yaitu tabungan yang dimiliki oleh nasabah dapat diambil seluruhnya hingga saldo Rp. 0.

Bank Muamalat Indonesia memiliki budaya perusahaan yang selalu dijalankan yaitu menjunjung tinggi nilai – nilai akhlak dan aqidah yang sesuai dengan prinsip syariah, menjunjung praktik kejujuran sejak awal rekrutmen, serta larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun dari para nasabah dan mitra kerja. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga sangat tegas dalam tatanan budaya, etika serta hukum dan didukung oleh visi dan misi yang jelas.

Bank Muamalat Indonesia juga memiliki prinsip – prinsip dalam tata kelola perusahaan yaitu dengan menjalankannya secara Islami (syariah) dan sesuai dengan praktek – praktek terbaik yang berlaku di perbankan nasional maupun internasional. Bank Muamalat Indonesia sebagai pelopor bank syariah di

Indonesia terus berupaya menjadi bank terbaik dalam penerapan tata kelola perusahaan yang terdiri dari 5 (lima) aspek berupa: keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), profesional (*professional*) dan kesetaraan (*fairness*). Kemudian Bank Muamalat Indonesia menambahkan 1 (satu) aspek yaitu sikap kepedulian (*social awareness*) sebagai bagian dari bentuk tanggung jawab perusahaan (*corporate social responsibility*) Bank Muamalat Indonesia (bankmuamalat.co.id).

Kehadiran Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Tanah Air yang kemudian membuat bank syariah lainnya ikut bermunculan yang menandakan terdapat prospek menjanjikan yang akan didapat dalam menjalankan bisnis di sektor perbankan syariah. Perbankan syariah terus mendapatkan dukungan dari pemerintah setelah pada tahun 2008 pemerintah mengeluarkan undang-undang tentang

perbankan syariah yang juga merupakan sebagai payung hukum dari hadirnya perbankan syariah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 21.

Adanya persaingan yang tidak hanya terjadi antar bank syariah bahkan dengan bank konvensional, menuntut bank syariah harus memiliki kinerja yang lebih baik atau paling tidak menyamai kinerja bank lain agar tetap dapat bersaing dalam pasar perbankan di Indonesia. Layanan jasa yang dimiliki oleh bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional bisa menjadi alternatif dalam mengambil hati masyarakat, khususnya bagi umat Islam yang tidak ingin adanya unsur riba dalam mendapatkan pelayanan jasa perbankan.

Keberadaan bank syariah dalam persaingan bisnis perbankan di Indonesia mendapatkan respon positif dari masyarakat. Selain karena jumlah penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam,

masyarakat juga membutuhkan terobosan pelayanan terbaru dalam mendapatkan pelayanan jasa perbankan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016) perkembangan perbankan syariah di Indonesia cukup signifikan. Pada April 2016 jumlah bank syariah di Indonesia berjumlah 199 yang terdiri dari 12 Bank Umum Syariah (BUS), 22 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Akan tetapi, pertumbuhan perbankan syariah saat ini tidak serta merta dirasakan oleh semua lembaga perbankan syariah. Sebagai contoh ialah Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang sepanjang tahun 2015 dan 2016 yang sedang menghadapi ujian terberat dalam perjalanan bisnis perusahaan. Beredar isu, Bank Muamalat mengalami goncangan, sehingga menutup sejumlah Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan melakukan PHK. Humas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sumut, Saryo menjelaskan alasan menutup

beberapa kantornya adalah dalam rangka optimalisasi kantor layanan serta perbaikan kinerja (Tribun, 2016).

Selain itu, ada kabar bahwa Bank Muamalat Indonesia akan di akuisisi oleh PT Minna Padi Sekurits Investama Tbk. Menurut Keuangan Kontan (2017) yang menjelaskan pada 17 Juli 2017, Minna Padi telah melakukan penjelasan proposal akuisisi kepada dewan komisaris Bank Muamalat. Manajemen PT Minna Padi Sekuritas Investama Tbk (PADI) memandang jika perbankan syariah di tanah air masih memiliki ruang yang besar untuk tumbuh. PT Mina Padi Investama Sekuritas berharap akan menguasai sebesar 51% saham di BMI. Dalam keterangan yang perseroan sampaikan ke Bursa Efek Indonesia, perseroan harus mengalokasikan dana sebesar Rp4,5 triliun guna mengenggam sebanyak 51% saham di BMI.

Menurut Republika Online (2017) bahwa apabila Minna Padi berhasil melakukan akuisisi

terhadap Muamalat, maka Minna Padi akan menjadi pemegang saham terbesar dan otomatis akan menaikkan modal bank. Dijelaskan pula bahwa nilai modal Bank Muamalat akan menjadi Rp8,1 triliun. Hal tersebut juga akan menjadikan Bank Muamalat naik menjadi Bank kategori Bank Umum Kelompok Usaha (BUKU) III.

Menurut laporan keuangan yang di publikasikan Bank Muamalat dan data OJK. Bank Muamalat Indonesia sempat mengalami kontraksi bisnis sesaat setelah adanya pergantian top eksekutive. Selain itu adanya problem dalam internal perusahaan dan *miss-manajemen* membuat bank yang dipimpin oleh Endi PR Abdurahman mulai memperlihatkan guncangan.

Mengutip dari laporan keuangan Bank Muamalat Indonesia, total aset yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia per Juni 2019 mencapai Rp. 54,57 triliun atau bisa dikatakan turun dari Juni 2018

yang ketika itu mencapai Rp. 55,18 triliun. Selain itu, kualitas aset Bank Muamalat Indonesia juga semakin buruk dengan meningkatnya rasio *non performing financing* (NPF). Per Juni 2019, NPF *gross* Bank Muamalat Indonesia membengkak mencapai angka 5,41% dari 1,65% pada Juni 2018. Kemudian NPF net juga mengalami kenaikan dari 0,88% menjadi 4,53% atau bisa dikatakan telah mendekati pada ambang batas normal sesuai ketentuan yang ada yaitu 5% (keuangan.kontan.co.id).

Permasalahan yang terjadi dalam Bank Muamalat Indonesia merupakan bagian dari tantangan dalam perbankan. Menurut karim (2005) bahwa tantangan yang dihadapi dunia perbankan kedepannya dapat meliputi aspek regulasi, aspek pengembangan SDM, aspek pengembangan produk, pengembangan IT dan kualitas layanan.

Kualitas layanan dapat menjadi suatu keunggulan daya saing perbankan syariah

dibandingkan dengan pesaing bank lainnya. Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkala dapat menumbuhkan sikap loyal dari nasabah terhadap bank. Untuk itu pihak bank perlu melakukan evaluasi internal berkaitan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari nasabah.

Russel (1996) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki beberapa keuntungan bagi perusahaan dalam konteks persaingan, yaitu dapat membuat reputasi perusahaan menjadi naik, menaikkan pangsa pasar, menurunkan biaya, memiliki dampak internasional, pertanggungjawaban produk, penampilan produk atau layanan, mewujudkan kualitas yang dinilai penting.

Pada tahun 2001 Othman dan Owen dari *University of Wales* melakukan pengembangan terhadap model pengukuran kualitas jasa yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah yang disebut dengan model CARTER. Ada beberapa keuntungan

jika menggunakan model CARTER didalam melakukan pengukuran kualitas jasa pelayanan pada perbankan syariah, yaitu:

1. Pendekatan pertama yang menggabungkan kepercayaan religi pelanggan dan nilai budaya dengan dimensi kualitas lainnya.
2. Memberikan analisis *multi-faced* kepuasan pelanggan.
3. Menghubungkan kualitas dengan kepuasan pelanggan dan pelayanan yang diberikan.
4. Menyediakan informasi di beberapa level, yang telah disusun kedalam pengelompokan yang berarti.
5. Merupakan pendekatan yang mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Semua ini merupakan pendekatan yang di dasarkan secara empiris, sistematis dan di dokumentasikan dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?
2. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?
3. Apakah variabel *reliability* berpegaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?
4. Apakah variabel *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?
5. Apakah variabel *empathy* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?

6. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mempelajari, mengetahui dan menganalisis permasalahan yang telah diidentifikasi di atas yaitu:

1. Mengetahui pengaruh variabel *compliance* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
2. Mengetahui pengaruh variabel *assurance* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
3. Mengetahui pengaruh variabel *reliability* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
4. Mengetahui pengaruh variabel *tangible* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

5. Mengetahui pengaruh variabel *empathy* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
6. Mengetahui pengaruh variabel *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Penelitian ini diharap dapat bermanfaat pula bagi pihak-pihak yang berkepentingan berupa:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi dalam perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dan tulisan yang dapat dijadikan sebagai tambahan literatur keilmuan serta rujukan untuk peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk atau pihak terkait untuk menentukan kebijakan agar lebih mengutamakan

pada pelayanan yang baik untuk nasabah dan menjadikan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki kredibilitas yang baik dan positif dimata masyarakat luas.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini terbatas pada survei mengenai kualitas pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia terhadap loyalitas para nasabahnya. Pembatasan ruang lingkup ini diharapkan dapat memberikan penjelasan yang baik mengenai tingkat loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ada sekarang apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Bab satu berisi tentang pendahuluan yang berisi tentang pentingnya penelitian ini dilakukan, selanjutnya rumusan masalah sebagai inti dari penelitian kemudian tujuan dan kegunaan penelitian serta ruang lingkup penelitian sebagai batasan dalam penelitian dan sistematika pembahasan dalam akhir bab.

Bab dua berisi tentang landasan teori mengenai teori - teori yang sesuai dan mendukung analisis guna membantu menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini yang mencakup teori mengenai konsep jasa dan pelayanan, teori tentang kepuasan, teori tentang loyalitas, serta tentang konsep mengenai dimensi - dimensi kualitas jasa yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian. Kemudian terdapat uraian hipotesis - hipotesis serta model penelitian yang akan di uji dan diakhiri dengan kerangka pemikiran dalam penelitian.

Bab tiga berisi tentang beberapa metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta analisis data.

Bab empat berisi tentang inti dari penelitian yang mencakup karakteristik responden, hasil

pengujian dan pengolahan data serta interpretasi terhadap hasil perhitungan.

Bab lima berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas hasil penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Hasil penelitian dari pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *compliance* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel patuh terhadap aturan Islam (*compliance*) ditolak artinya patuh terhadap aturan Islam tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel jaminan (*assurance*) ditolak artinya jaminan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel kehandalan (*reliability*) diterima artinya kehandalan

mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.

4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel wujud fisik (*tangible*) ditolak artinya wujud fisik tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel empati (*empathy*) diterima artinya empati mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.
6. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) ditolak artinya daya tanggap tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia.

B. Saran

1. Bank Muamalat Indonesia harus melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanannya agar loyalitas nasabahnya juga meningkat. Mengoptimalkan variabel – variabel kualitas layanan yang secara signifikan mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Melibatkan pihak bank dalam pengambilan data melalui kuisisioner, karena dengan keterlibatan pihak bank, nasabah yang akan menjadi responden akan lebih memiliki antusiasme yang lebih tinggi.
3. Pihak bank harus senantiasa memperhatikan keinginan nasabah dan juga memiliki pandangan luas tentang zaman yang terus mengalami perkembangan.
4. Perlu adanya lanjutan penelitian mengenai kualitas jasa pada pengukuran loyalitas nasabah dengan memasukkan item lain.
5. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen. 2001. *“Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance Haose”*, International Journal of Islamic Financial Service Vol. 3: 1.
- Adiwarman, A. Karim. 2011. *“Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2011. *“Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek”*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. 2007. *“Akad dan Produk Bank Syariah”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Astuti, Septin Puji dan Dastien Eriska Utami. 2009. *“Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah: Penelitian dengan fuzzy Servqual dan dimensi Carter”*, Integritas: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No. 1.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2002. *“Al-Qur’an dan Terjemahnya”*, Jakarta: Darus Sunnah.

- Ghazali Imam, Fuad. 2005. "*Structural Equation Model, Teori dan Aplikasi dengan Lisrel 8.54*", Semarang: UNDIP.
- Ghozali. 2013. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. "*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*". Jakarta: Erlangga.
- Ismail. 2011. "*Perbankan Syariah*". Jakarta: kencana.
- Karim, R. T. 2005. "*Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah 2006*", Economic Review Journal No. 202.
- Keuangan kontan. 2017. "*Ini Kronologi Rencana Padi Akuisisi Bank Muamalat*". diakses di: <http://keuangan.kontan.co.id/news/ini-kronologi-rencana-padi-akuisisi-bank-muamalat>. Diakses pada 4 Desember 2017.

Kotler, Philip & Keller, Kelvin. 2012. “*Marketing Management*”, 14th Edition. Upper Sadde River, New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Mukholifah, Siti. “*Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta*”, 2015.

Muslim Amin, Zaidi Isa. 2008. “*An Eximination of the Relation Between Service Quality Perception and Customer Satisfication*”. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management. 1:3, 191-209.

Othman, A, Owen, L. 2001. “*The multidimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A study in Kuwait Finace House*”. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3 No. 4.

Otoritas Jasa Keuangan. 2016. “*Pertumbuhan Bank Syariah*”. (<http://www.ojk.go.id/>). Diakses 4 Desember 2017).

- Parasuraman A, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L Berry. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Economics*, vol. 64: 1.
- Pratama, Bintang. 2014. "Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Suatu Proyek Teknologi Informasi Pada IT Group PT. Bank BRISyariah". Thesis Magister Manajemen Universitas Budi Luhur. Jakarta.
- Rehman, Asma Abdul. 2012. "Customer Satisfaction and Service Quality in Islamic Banking, A Comparative Study in Pakistan, United Arab Emirates and United Kingdom". *Qualitative Research in Financial Markets* Vol.4 No. 2/3.
- Republik Indonesia. 2008. "Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaran Negara RI Tahun 1998". Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republika Online. 2017. "Akuisisi Muamalat Masih Proses". Diakses pada 2 Desember 2017. <http://republika.co.id/berita/ekonomi>

mi/keuangan/17/10/09/oxj9ve440–akuisisi–muamalat, diakses pada 4 Desember 2017.

Russel, R.S, and Taylor, B.W.III. 1996. *“Production and Operations Management: Focusing on Quality and Competitiveness”*. New Jersey: Prentice Hall.

Sekaran, Uma. 2003. *“Metode Penelitian untuk Bisnis”*, Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.

Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. 2006. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lain”*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d”*. Bandung: Alfabeta.

Sunayna. 2013. *“Service Quality Versus Customer Satisfication in Banking”*. Sector: A Literatur Review. *IUP Journal of Marketing*.

Tjiptono, F. 2012. *“Prinsip-Prinsip Total Quality Service”*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *“Pemasaran Jasa”*, Yogyakarta: Andi Offset.

Undang – Undang Perbankan. 2009. Jakarta: Sinar Grafika.

Zeithaml. 2009. “*Service Marketing Integreting Customer Focus Across The*”. Firm. Mc. Grow Hill.

