

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN MENJADI VARIABEL INTERVENING  
(STUDY BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA YOGYAKARTA)**



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

Oleh:

**AHMEDA AULIA NURSETA**

**NIM: 15820124**

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

**2022**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1231/Un.02/DEB/PP.00.9/10/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN KEPUASAN MENJADI VARIABEL INTERVENING (STUDI BPRS  
BAROKAH DANA SEJAHTERA YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHMEDA AULIA NURSETA  
Nomor Induk Mahasiswa : 15820124  
Telah diujikan pada : Senin, 15 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : B

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 6347cne1ad99d



Penguji I

Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 634808ef113a3



Penguji II

Rifaatul Indana, S.E.I., M.E.  
SIGNED

Valid ID: 6347c833ea2cd



Yogyakarta, 15 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 634814a40d466



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta  
55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Ahmeda Aulia Nurseta

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Ahmeda Aulia Nurseta  
NIM : 15820124  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening Study Pada Bank BDS 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, 3 Muharram 1444 H  
1 Agustus 2022

Pembimbing,

**Alex Fahrur Riza, S.E., M.Sc.**  
NIP. 19900412 000000 1 301

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmeda Aulia Nurseta  
NIM : 15820124  
Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening, Study pada Bank BDS Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis 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 penulis.

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 3 Muharram 1444 H

1 Agustus 2022 M

Penyusun,

**Ahmeda Aulia Nurseta**

NIM 15820124



**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

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

Nama : Ahmeda Aulia Nurseta  
NIM : 15820124  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada 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 Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening, *Study* pada Bank BDS Yogyakarta”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal : 1 Agustus 2022  
Yang menyatakan



(Ahmeda Aulia Nurseta)

## **MOTTO**

Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia

**(HR. Ahmad)**

Lakukanlah dengan maksimal apapun perannya, karena setiap orang mempunyai peran masing-masing.

**(Abah Fanni Rahman)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kehadirat Allah SWT dan shalawat serta salam  
tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

**Orang tua saya Bapak Gunawan Sudarsono (Alm) dan Ibu Noor Rohmah Hidayatun, terimakasih atas doa, kasih sayang, motivasi, dukungan serta pengobanan yang tiada tara. Hanya dengan ucapan terimakasih dan do'a yang dapat saya berikan kepada Allah SWT semoga terjaga selalu dalam kebahagiaan, kesehatan, dan keselamatan Bapak dan Ibu baik di dunia dan di akhirat. Tak lupa beribu-ribu maaf juga disampaikan atas segala sikap, tingkah laku serta tutur kata yang putramu selama ini lakukan.**

**Istri tercinta, Mamluatul Fuadiyah yang sedang mengandung adek bayi buah pernikahan kami, yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### **Konsonan Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	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	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	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	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	y	Ye

### Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

### *Ta'marbūtah*

Semua *Ta'marbūtah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang dikutip 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>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>karāmah al-auliā'</i>

### Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ِ	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

### Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā</i>
	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati نُسي	Ditulis	<i>ā</i>
	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كريم	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu فروض mati	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūd</i>

### Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i>
	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قول	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

### Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

نُتْمُ أُوْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
عَدَّتْ اِ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لِنَنْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### Kata sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf *Qomariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

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

Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyah* ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### Penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

الفروض ذوى	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
السنة أهل	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, taufiq serta inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga umatnya berjalan ke jalan yang diridhai Allah AWT.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening, *Study* pada Bank BDS Yogyakarta”** disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Strata Satu Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulisan ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran.

Penulisan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M. selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Alex Fahrur Riza S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Gunawan Sudarsono (Alm) dan Ibu Noor Rohmah yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang tiada tara. Serta istri saya tercinta Mamluatul Fuadiyah dan adek bayi yang sedang dikandungnya, yang telah memberikan dukungan dan semangat.
7. Segenap keluarga besar *civitas* akademika UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada Penyusun.
8. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2015 khususnya kelas PS C Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berjuang bersama-sama dalam proses kegiatan perkuliahan dan saling membantu serta memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberi bantuan, dan juga telah mendukung serta memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar Masjid Jogokariyan Yogyakarta yang telah memberikan bantuan Pendidikan kepada kami setelah kepergian almarhum ayah kami.

Yogyakarta, 1 Agustus 2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

AHMEDA AULIA NURSETA

NIM. 15820124

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>E. Sistematika Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>8</b>
<b>B. Telaah Pustaka</b> .....	<b>20</b>
<b>C. Pengembangan Hipotesis</b> .....	<b>29</b>
<b>D. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>31</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>32</b>

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
F. Uji Instrumen data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV.....</b>	<b>41</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
B. Profil Bank BDS Yogyakarta.....	42
C. Deskripsi Data Responden.....	48
D. Analisis Data.....	53
E. Pembahasan Penelitian.....	62
<b>BAB V.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Aset Bank BDS .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	33
Tabel 3.2 <i>Cronbach's alpha</i> .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	49
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Hasil Regresi Analisis Jalur 1.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai r Aquare Analisis jalur 1.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Hasil Regresi Analisis Jalur 2.....	56
Tabel 4.17 Uji Nilai r Aquare Analisis jalur 2 .....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Hasil Regresi Analisis Jalur 1.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Hasil Regresi Analisis Jalur 2.....	57



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran ..... 29  
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BDS Yogyakarta..... 43



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan. Objek pada penelitian ini adalah nasabah Bank BDS Yogyakarta yang menurut rumus Solvin hanya membutuhkan 100 orang untuk sampel. Penelitian ini menggunakan *path analysis* dan analisis Sobel untuk mengukurnya. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan tidak bisa memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, kepuasan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty mediated by satisfaction. The object of this research is the customer of Bank BDS Yogyakarta which according to the solvin formula only requires 100 people for the sample. This study uses path analysis and Sobel analysis to measure it. The results show that service quality has no significant positive effect on loyalty and satisfaction cannot mediate between service quality and customer loyalty.*

*Keywords: service quality, customer loyalty, satisfaction*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bank adalah suatu badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat. Sedangkan, perbankan Syariah merupakan suatu Lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam (Muhammad, 2002)

Perkembangan bank syariah di Indonesia dimulai sejak berdirinya bank syariah pertama yaitu, Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Kemudian perkembangan pesatnya terasa pada masa reformasi di akhir tahun 1990-an, setelah pemerintah dan Bank Indonesia menyatakan komitmen besar dan menghadirkan berbagai kebijakan untuk mengembangkan bank syariah (Ascara, 2005). Perkembangan industri perbankan yang kian pesat menjadikan persaingan antar perusahaan perbankan juga semakin kuat. Dalam era semakin banyaknya lembaga keuangan terutama syariah, setiap perusahaan atau lembaga keuangan harus bersiap menghadapi meningkatnya intensitas persaingan maupun jumlah pesaing.

Dalam 3 tahun terakhir, Badan Statistik Nasional merilis data peningkatan jumlah kantor BPRS yang pada tahun 2017 terdapat 441 kantor BPRS, kemudian 2018 meningkat menjadi 495, dan 2019 menjadi 619. Kondisi ini menunjukkan perkembangan BPRS yang cukup banyak ditandai dengan banyaknya cabang atau kantor baru. Pada tahun 2018 bank syariah terus mengalami perkembangan baik dalam jumlah secara nasional saat ini terdapat 14 bank umum, 21 unit usaha syariah, serta 168 BPRS yang mengalami

pertumbuhan aset sebesar 10,9 persen dan pembiayaan sebanyak 7,5 persen, sementara dana pihak ketiga (DPK) tumbuh senilai 8 persen (OJK,2020)<sup>1</sup>.

Ketika perkembangan semakin pesat, banyak bermunculan bank syariah baru, Unit Usaha Syariah baru bahkan BPR syariah baru. Kondisi seperti ini akan mengarah pada persaingan pelayanan, kemudahan, kenyamanan. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh perusahaan perbankan maupun Lembaga keuangan karena yang dijual adalah jasa. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah dan kemudian menghasilkan persepsi kepuasan dalam diri nasabah.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Apabila nasabah merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya, dan mempunyai komitmen menjadi nasabah. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang/jasa, maka akan dengan mudah membentuk niatnya untuk membeli ulang barang/jasa dan berkecenderungan lebih sering melakukan pembelian barang/jasa tersebut (Tjiptono, 2012)

Kualitas pelayanan selain untuk meningkatkan pembelian pelanggan, namun juga sebuah komitmen perusahaan untuk bagaimana mereka memberikan treatment terbaiknya kepada pelanggan. Lewis *et al* (2005) mengemukakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Perilaku tersebut bisa terjadi sebelum atau sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya jika pelayanan berkualitas maksimal, akan menimbulkan kepuasan yang maksimal pula yang disertai dengan pembelian ulang.

---

<sup>1</sup> <https://www.ojk.go.id>

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci penting bagi sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu target yang ingin dicapai sebuah perusahaan agar pelanggan tidak lari menjadi pelanggan di perusahaan kompetitor. Kotler dan Keller (2008) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk-produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang. Pelanggan atau dalam hal ini nasabah merasakan kepuasan diharapkan bisa meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek yang tercermin dari sikap yang sangat positif dan wujud perilaku pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten (Tjiptono,2012)

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Hal tersebut dikarenakan oleh salah satu sikap pelanggan yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. (Afifah,2016).

Salah satu lembaga keuangan atau bank yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya adalah Bank BDS Yogyakarta. Pada setiap kegiatannya, Bank BDS Yogyakarta baik kegiatan penyaluran dana ataupun penghimpunan dana dari masyarakat menggunakan prinsip syariah dan sistem bagi hasil.

BPRS BDS merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang cukup dikenal oleh masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. BPRS BDS menarik untuk diteliti karena salah satu BPRS yang menyandang “*Golden Award*” dari Infobank. *Golden Award* sendiri adalah penghargaan

yang diberikan oleh majalah *infobank* kepada lembaga keuangan yang selama 5 tahun berturut-turut memperoleh predikat “Sangat Bagus”.<sup>2</sup>

Bahkan dalam 11<sup>th</sup> *Infobank Sharia Award* yang diselenggarakan 22 september 2022 kemarin, Bank BDS mendapatkan penghargaan dengan predikat “Excellent” kategori BPRS dengan Aset Diatas 100 Miliar hingga 250 Miliar. Bank BDS merupakan satu satunya BPRS di wilayah Yogyakarta yang mendapatkan penghargaan tersebut. Dengan diterimanya penghargaan ini adalah buktinya komitmen kami dan Bank Syariah BDS berupaya memaksimalkan layanan dan kinerja dalam tantangan menghadapi pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia.<sup>3</sup>

Dalam laporan yang dipublikasikan, BPRS BDS mencatat ada pertumbuhan dalam jumlah asetnya. Tahun 2019 BPRS BDS mempunyai aset sebesar 136,1 Milyar dan tahun 2020 naik menjadi 144,4 Milyar. Laporan terakhir yang dipublikasikan bulan desember 2021 kemarin dalam website resminya, BPRS BDS mencatatkan total aset sebesar 173,8 Milyar. Bahkan dalam kondisi pandemi sekalipun BPRS BDS mampu mempertahankan tren positifnya.

**Tabel 1.1 Jumlah Aset Bank BDS**

Tahun	Total Aset
2019	136,1 Milyar
2020	144,4 Milyar
2021	173,8 Milyar

Dengan demikian maka Bank BDS Yogyakarta harus mampu menjadi loyalitas nasabah agar menjadi bank pilihan yang terpercaya di wilayah Yogyakarta. Misalnya dengan memberikan peningkatan pelayanan yang sesuai harapan para nasabah. Seperti mempermudah proses transaksi, karyawan yang selalu menyapa dan membantu kebutuhan nasabah dengan ramah.

<sup>2</sup> <https://www.bprsbds.co.id/penghargaan/>

<sup>3</sup> <https://www.bprsbds.co.id/penghargaan/>

Penelitian ini muncul karena peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah secara langsung atau harus dimediasi oleh variabel kepuasan nasabah. Kemudian di penelitian juga ingin mengetahui apakah kepuasan nasabah mampu memperkuat loyalitas atau justru akan memperlemah loyalitas. Selain itu karena adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya antara lain penelitian dari Syafira Ulfa (2018) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Petisah dan kepuasan mampu memediasinya.

Penelitian yang dilakukan Nurmin Arianto dan Yulia (2021) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, akan tetapi kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan tidak mampu memediasinya.

Oleh sebab itu, mengingat arti penting kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas nasabah, maka perlu dikaji bagaimana unsur-unsur tersebut mampu meningkatkan perusahaan untuk tetap mampu bersaing dengan lembaga keuangan yang lain. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN MENJADI VARIABEL INTERVENING, STUDY KASUS BPRS BDS YOGYAKARTA”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BANK BDS Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimediasi kepuasan nasabah pada BANK BDS Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan dan kegunaan bagi banyak pihak, diantaranya adalah :



1. Untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS BDS Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada BPRS BDS Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan konsumen terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada Bank BDS Yogyakarta.

2. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi mengenai seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah kebijakan mengenai kegiatan pemasaran perbankan syariah, khususnya Bank BDS Yogyakarta.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan pengetahuan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas nasabah dimasa yang akan datang.

4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumber informasi kepada masyarakat mengenai lembaga keuangan, khususnya Bank BDS Yogyakarta.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Penyusunan skripsi ini dibagi ke dalam 5 bab, setiap bab terdiri atas sub-sub bab sebagai perinciannya. Sistem pembahasannya sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah dari penulisan dalam penelitian.

Bab dua landasan teori yaitu meliputi teori dari tentang kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu dalam bab ini terdapat telaah pustaka, pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian.

Bab tiga metode penelitian yaitu meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengujian instrumen, teknik analisis data, serta uji hipotesis.

Bab empat analisis data yaitu meliputi gambaran umum objek, analisis deskriptif, hasil dan pembahasan mengenai olah data menggunakan SPSS.

Bab lima penutup yaitu meliputi kesimpulan pembahasan dari jawaban rumusan masalah yang ditetapkan peneliti, selain itu juga terdapat saran dari penelitian ini supaya penelitian kedepannya semakin baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut : pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y) diperoleh nilai signifikan kualitas pelayanan (X)  $0,486 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif tidak signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Z) dari analisis diatas diperoleh nilai signifikan  $0,134 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif tidak signifikan. Pengaruh kepuasan (Z) terhadap loyalitas (Y) dari analisis diatas diperoleh nilai signifikan  $0,770 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan secara langsung terdapat pengaruh positif tidak signifikan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan dari analisis diatas diperoleh nilai - 16,1593015291. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif tidak signifikan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan didalamnya. Untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan penelitian dimasa yang akan datang untuk lebih menyempurnakan lagi hasil penelitian terkait dan serupa. Saran yang diajukan sebagai berikut :

1. Saran bagi dunia perbankan

Peneliti berharap institusi perbankan syariah terus meningkatkan kualitas pelayanan di setiap bidangnya. Dengan semakin berkembangnya dunia perbankan Syariah otomatis akan semakin bertambah kuat pula persaingannya.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya lebih baik jika penelitian yang dilakukan menggunakan metode kombinasi atau gabungan antara kuantitatif dan kualitatif dengan judul terkait Sehingga peneliti mengetahui sudah sejauh mana pelayanan di perbankan tersebut dan bisa mengetahui sedalam apa kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. A. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah* .
- Arianto, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7.
- Ascarya, Diana Yumanita (2005). Bank Syariah : Gambaran Umum. *Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ecodemica*.
- Dessy, A. (2016). *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Ghazali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Husein, U. (2013). *Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Keller, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kholifah, U. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga*.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Krisdayanti, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah*.
- Muhammad. (2002). Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta. (UPP) AMP YKPN.
- Pramana, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri cabang Veteran Denpasar. *E-Jurnal Manajemen UNUD*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, J. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi UNSRAT*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yaqin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank pengguna e-banking di Surabaya. *Journal Business and Banking STIE Perbanas*.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen : Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.

