

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG PROFITABILITAS DAN
LIKUIDITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENYIMPAN
(Studi kasus Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)**



Oleh :
Rudiyanto
NIM: 07233415

TESIS

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister Studi Islam**

YOGYAKARTA

2009

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudiyanto,ST
NIM : 07233415
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan PerBankan Syariah

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/
karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 24 juli 2009

Saya yang menyatakan,



Rudiyanto, ST.

NIM : 07233415



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA
PROGRAM PASCASARJANA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG
PROFITABILITAS DAN LIKUIDITAS TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENYIMPAN
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)

Nama : Rudyanto, S.T.
NIM : 07.233.415
Prodi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah
Tanggal Ujian : 30 Nopember 2009

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Studi Islam.

Yogyakarta, 17 Desember 2009

Direktur,



Prof. Dr. H. Iskandar Zulkarnain
NIP. 19490914 197703 1 001

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG
PROFITABILITAS DAN LIKUIDITAS TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENYIMPAN
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)

Nama : Rudiyanto, S.T.
NIM : 07.233.415
Prodi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syari'ah

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Prof. Dr. H. Abd. Salam Arief, M.A.

()

Sekretaris : Drs. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.

()

Pembimbing/Penguji : Dr. Mamduh Mahmadah Hanafi

()

Penguji : Dr. H. Muhammad, M.Ag.

()

diuji di Yogyakarta pada tanggal 30 Nopember 2009

Waktu : 11.00 – 12.00 WIB

Hasil/Nilai : B+ / 3,25

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Cum laude*

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**PENGARUH PERSEPSI NASABAH TENTANG PROFITABILITAS DAN
LIKUIDITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENYIMPAN**

Yang ditulis oleh :

Nama : Rudiyanto, ST
NIM : 07233415
Program : Magister (S2)
Program studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Studi Islam.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Juli 2009

Pembimbing,



Mamduh M Hanafi, MBA, Ph.D.

ABSTRAK

Judul tesis : Pengaruh persepsi nasabah tentang profitabilitas dan likuiditas terhadap nasabah penyimpan

Kepercayaan suatu lembaga keuangan merupakan modal yang tiada terhitung, perbankan merupakan salah satu dari lembaga keuangan yang tidak terlepas dari hal tersebut. Profitabilitas dan Likuiditas merupakan salah satu *indikator* yang bisa di jadikan nasabah sebagai salah satu instrument yang sangat penting dalam memilih Bank untuk menyimpan maupun menginvestasikan dananya. Namun kedua instrumen ini memiliki efek yang saling bertolak belakang dalam implementasinya, disaat Bank ingin memaksimalkan profitnya, yang mana salah satu faktor yang paling menentukan adalah volume pembiayaan yang besar pula sehingga kondisi likuiditasnya terancam. Hal ini di akibatkan karena profit identik dengan modal yang besar, jadi ketika pihak manajemen Bank ingin memaksimalkan pendapatannya maka volume pembiayaannya juga harus ditingkatkan. Kondisi ini mengakibatkan pada menipisnya persiapan modal yang otomatis berimplikasi pada melemahnya likuiditas Bank. Tesis ini mengkaji tentang sejauh mana persepsi nasabah tentang tingkat Profitabilitas BMI mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah untuk menyimpan dananya di Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta, demikian juga dengan Kondisi Likuiditas BMI. Hal ini yang akan diuji dengan menggunakan alat angket yang akan di berikan kepada semua nasabah BMI cabang Yogyakarta di dua kantor yaitu kantor cabang DIY dan cabang kas UGM.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan menggunakan regresi linier berganda. Metode ini di gunakan karena menguji tiga variable. Dimana dua variable bebas yang berfungsi sebagai *predictor* terhadap variable tergantung, dengan menguji sejauh mana variable profitabilitas dan likuiditas serta kedua variable tersebut secara bersamaan mempengaruhi loyalitas nasabah penyimpan pada BMI cabang Yogyakarta.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah kedua variable *predictor* : profitabilitas dan likuiditas berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas pada Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta, dari hasil olah data yang di lakukan terhadap kuesener yang di isi oleh responden, di peroleh koefisien regresi profitabilitas sebesar 0,202 dengan tingkat keeratan hubungan 4.08% dan likuiditas memiliki koefisien regresi sebesar 0,375 dengan tingkat keeratan hubungan sebesar 14.06%. sementara pengaruh profitabilitas dan Likuiditas secara bersama- sama terhadap loyalitas sebesar 0.455.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur saya ucapkan ke hadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta nikmat-Nya kepada semuanya. Tak lupa shalawat dan salam tercurahkan keharibaan junjungan Nabi besar Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, tabi'in serta umat beliau hingga akhir zaman. Dengan ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh persepsi nasabah tentang profitabilitas dan likuiditas terhadap nasabah penyimpan pada BMI Cabang Yogyakarta”, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Studi Islam pada program pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.

Sangat disadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan tesis ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dorongan semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Iskandar Zulkarnain, selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Salam Arief, M.A., selaku ketua Program Studi Hukum Islam Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak Mamduh M. Hanafi, MBA, PhD., selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya serta tenaga dalam memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada penulis;
4. Bapak Hartono selaku Manajer Operasi Bank Muamalat cabang Yogyakarta, beserta Mas Adi, karyawan dan staffnya yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bantuan dan kerjasama selama penelitian.

5. Para dosen Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal pengetahuan bagi penulis, beserta karyawannya yang memberikan bantuan bagi penulis selama menjalani pendidikan.
6. Istriku tercinta atas dorongan dan kesabarannya yang teramat sulit saya gambarkan dalam kata - kata, semoga senantiasa mendapat limpahan rahmat dan ridho dari Allah SWT.
7. Kedua orang tuaku, ibunda St.Radiyah Dg.Baji dan ayahanda Kamaruddin Dg. Jarung (Alm) yang telah memberikan dorongan semangat dan doa yang tulus, serta kak Sukma, Kak Dudi, Kak Dedi, mbak Dini dan adikku Atno, Endah dan Nina & Nazwa dan tak lupa yang memberi inspirasi selama penyusunan tesis ini;
8. Semua teman-teman KPS angkatan 07, Riko, Arif, Ririn, Mimi, Wartoyo, Haida, Iskandar, Sugeng, Dwi, Ninik, Herlin dan Safwan. Terima kasih kepada semuanya yang terus memberi motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
9. Teman – teman HIMMPAS UGM dan Amudas Community, special untuk Pak Ponco, Pak Dwi Susanto, Pak Sohib, Mas Andre, Mas Herman, Ust. Solihun dan teman –teman lain terimakasih atas saran, bimbingan dan kebersamaan selama ini.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk kritik, saran, dorongan, atau dalam bentuk apapun, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Namun demikian penulis juga menyadari bahwa meskipun penulis telah berupaya mencurahkan segenap kemampuan untuk dapat menyelesaikan tulisan ini, masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam tulisan ini.

Terakhir, semoga karya ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai sarana informasi dan transformasi ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah baik bagi pembaca maupun penulis sendiri.

Yogyakarta, 24 Juli 2009

Rudiyanto, ST

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ANSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Balakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESISI.....	12
A. Landasan Teori	
1. Loyalitas Nasabah	12
a. Definisi Nasabah dan Loyalitas.....	12
b. Jenis – Jenis Loyalitas.....	16
c. Cara Meningkatkan Loyalitas.....	19

d. Atribut Loyalitas Konsumen.....	22
e. Program Loyalitas.....	23
f. Hubungan Pemasaran.....	25
2. Profitabilitas.....	30
a. Perhitungan Profitabilitas.....	30
b. Komponen ROA.....	31
c. Interpretasi ROA.....	32
3. Likuiditas.....	35
a. Alat Ukur Likuiditas	36
1) Giro Wajib Minimum.....	36
2) Cash Ratio.....	36
3) Basic Surplus.....	37
b. Alat Ukur Likuiditas Untuk jangka Panjang.....	37
1) Liquidity Ratio.....	37
2) Liquidity Index.....	38
3) Loan to Deposit Ratio.....	39
B. Pengaruh Variabel Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Loyalitas.....	39
1. Pengaruh Profitabilitas terhadap Loyalitas.....	39
2. Pengaruh Likuiditas terhadap Loyalitas.....	40
C. Hipotesis.....	41

BAB III. METODE PENELITIAN.....	42
1. Jenis Pendekatan Penelitian.....	42
2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3. Definisi Operasiona dan Variabel Penelitian.....	44
a. Variabel Terikat.....	45
b. Variabel Bebas	45
1) Profitabilitas	45
2) Likuiditas	46
4. Sumber Data.....	46
5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
6. Teknik Analisa Data.....	47
 BAB IV. PROFIL BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA DAN PEMBAHASAN HASIL ANALISIS DATA.....	 52
A. Profil Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta.....	52
1. Sejarah Perkembangan	52
2. Visi dan Misi.....	53
3. Struktur Organisasi.....	55
4. Produk – Produk BMI Cabang Yogyakarta.....	56
B. Pembahasan Hasil Analisa data.....	59
1. Statistik Deskriptif.....	59
2. Pengujian Instrumen.....	65
3. Pengujian Asumsi Klasik Residual.....	67

4. Uji Regresi Berganda.....	69
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
1. Kesimpulan.....	73
2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perhitungan GWM
Tabel 2	Jumlah rekening giro Bank di BI
Tabel 3	Tabel Sanksi atas Keterlambatan Penyampaian Laporan dan angka tidak benar
Tabel 4	Tabel Biaya Administrasi bank atau UUS atas penarikan dana titipan sebelum jatuh tempo.
Tabel 5	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin
Tabel 6	Karakteristik berdasarkan Umur
Tabel 7	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 8	Karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan
Tabel 9	Deskripsi loyalitas Nasabah
Tabel 10	Deskripsi Profitabilitas
Tabel 11	Deskripsi Likuiditas
Tabel 12	Rangkuman Analisa Validitas
Tabel 13	Rangkuman Analisa Reliabilitas
Tabel 14	Uji Normalitas
Tabel 15	Uji Multikolonieritas
Tabel 16	Summary Uji Regresi Berganda
Tabel 17	Regresi Linier Berganda

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Metode Analisis
- Gambar 2 Uji Normalitas
- Gambar 3 Struktur Organisasi Cabang B Bank Muamalat Indonesia Cabang
Yogyakarta

DAFTAR SINGKATAN

- BMI : *Bank Muamalat Indonesia.*
- UU : *Undang Undang*
- SWBI : *Sertifikat Wadiah Bank Indonesia*
- BI : *Bank Indonesia*
- DPK : *Dana Pihak Ketiga*
- UUS : *Usaha Unit Syariah*
- RMDS : *Reuters Monitoring Dealing System*
- GWM : *Giri Wajib Minimum*
- ROA : *Return On Asset*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan Industri Perbankan Nasional dari waktu ke waktu semakin menggembirakan terutama lembaga keuangan syari'ah, hal ini yang membuat semakin ketatnya persaingan diantara lembaga tersebut. Sebagai suatu industri yang bergerak dibidang jasa, maka industri ini terkait langsung dengan *costumer*. Persaingan untuk memperoleh nasabah baru sangat sulit sehingga mengharuskan untuk menjaga nasabah yang ada agar tetap loyal. Berbagai strategi dilakukan oleh masing – masing Bank untuk memperoleh tempat dihati para calon nasabah maupun nasabah yang ada. Mulai dari volume bagi hasil yang menarik sampai pada berbagai produk dan layanan yang menarik para pelanggan dan calon pelanggan

Hasil survey yang di lakukan oleh bank Indonesia di beberapa propinsi di Jawa dan Sumatera pada tahun 2000 – 2001 menyatakan bahwa terdapat 78% nasabah bank Syari'ah yang potensial, dengan rincian 11% merupakan nasabah loyalis,yaitu nasabah yang akan beralih ke bank syariah terdekat dan 67% merupakan floating *customer* yaitu nasabah yang akan beralih ke bank syari'ah apabila pelayanan dan infrastruktur yang di tawarkan bank syari'ah tidak berbeda dengan bank konvensional.

Loyalitas bisa dianggap sebagai indikator yang lebih andal dibandingkan laba dalam mengukur kemampuan perusahaan menciptakan *value*. Dalam sebuah survey menunjukkan bahwa penambahan tingkat retensi pelanggan sebesar 5% saja bisa meningkatkan laba antara 25 hingga 95%.¹

Bank syari'ah dalam melakukan kegiatannya memiliki prinsip – prinsip syari'ah yang tegas yaitu : (1) aspek material dan financial, artinya suatu keputusan investasi harusnya di dasarkan pada tingkat profit yang di peroleh, (2) aspek kehalalan, suatu investasi yang harus terhindar dari hal yang subhat atau haram, (3) aspek sosial dan lingkungan, artinya, investasi yang di lakukan sebaiknya memberikan kontribusi yang positif terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar, (4) aspek pengharapan kepada ridho Allah, artinya, suatu investasi yang dipilih dalam rangka mendapatkan rhido dari Allah.²

Nasabah dalam memilih Bank untuk berinvestasi maupun menyimpan dana tentunya memiliki dasar pertimbangan yang logis. misalkan dengan mengumpulkan informasi mengenai kesehahatan banknya dan berbagai informasi lainnya yang di anggap perlu, informasi ini bisa peroleh dengan melihat laporan keuangan atau menanyakan kepada keluarga dan teman – temannya yang lebih duluan menabung pada Bank tersebut. Diantara infomasi yang nasabah butuhkan yaitu : tingkat profitabilitas dan likuiditas Bank tersebut.

¹ Kertajaya Hermawan, Marketing in Venus, Cetakan ke enam, Jakart:PT.Gramedia Pustaka Utama 2006,hal.98

² Firdaus,M, et.al., Sistem Keuangan dan Investasi Syari'ah (Jakarta, Renaisan, 2005),hal.17

Kedua instrumen ini (profitabilitas dan likuiditas) sangat diperlukan dalam membangun daya elektromagnetis suatu Bank dalam menarik hati nasabah penyimpan. setiap orang/nasabah yang ingin berinvestasi selalu mengutamakan dua hal, yaitu profit yang tinggi dan keamanan investasi yang terjamin. Informasi mengenai tingkat keuntungan suatu Bank bisa diperoleh dari data historikalnya dengan melihat laporan keuangan periode-periode sebelumnya dan salah satu indikator keamanan Bank bisa diperoleh dari data likuiditas (ketersediaan uang oleh Bank ketika nasabah tersebut ingin menarik dananya) dari Bank tersebut.

Kedua unsur atau instrument yang membangun keinginan nasabah untuk percaya pada suatu Bank yang nantinya dijadikan pilihannya dalam berinvestasi ini pada dasarnya saling bertolak belakang ketika mengimplementasikannya atau terjadi *trade off*, karena ketika Bank berkonsentrasi pada profit yang tinggi maka tentunya harus didukung oleh pendanaan (*financing*) yang maksimal pula sehingga menimbulkan berkurangnya likuiditas, hal ini bisa menimbulkan kepanikan yang melemahkan kepercayaan nasabah, bahkan bisa berakibat pada terjadinya **rush**. disatu sisi, ketika persediaan likuiditas ditingkatkan maka volume pendanaannya akan menurun yang mengakibatkan melemahnya perolehan keuntungan.

Analisis keuangan (likuiditas dan profitabilitas) merupakan suatu alat atau instrumen analisis prestasi perusahaan/Bank yang menjelaskan berbagai hubungan dan indikator keuangan yang ditujukan untuk menunjukkan perubahan dalam kondisi keuangan atau prestasi operasi dimasa lalu dan membantu menggambarkan trend pola perubahan tersebut, untuk menunjukkan resiko dan peluang yang melekat pada pada

Bank/perusahaan yang bersangkutan. Makna dan kegunaan resiko dan rasio keuangan dalam praktek bisnis pada kenyataannya bersifat subyektif, tergantung kepada untuk apa suatu analisis dilakukan dan dalam konteks apa analisis tersebut diaplikasikan.

Liquiditas Bank adalah kemampuan Bank memenuhi kewajibannya, terutama kebutuhan dana jangka pendek. Dari sudut pandang aktiva, liquiditas adalah kemampuan untuk mengubah seluruh aset menjadi bentuk tunai (cash). Sedangkan dari sudut passiva, liquiditas adalah kemampuan Bank memenuhi kebutuhan dana melalui peningkatan portofolio liabilitas.

Pengelolaan liquiditas Bank juga merupakan bagian dari pengelolaan liabilitas (liability management). Melalui pengelolaan liquiditas yang baik, Bank dapat memberikan keyakinan kepada para penyimpan dana bahwa mereka dapat menarik dananya sewaktu-waktu atau pada saat jatuh tempo. Oleh karena itu Bank harus mempertahankan sejumlah alat liquid guna memastikan bahwa Bank sewaktu-waktu dapat memenuhi kewajiban jangka pendeknya.

Analisis tradisionnal tentang bank memfokuskan pada peran mereka sebagai perantara di antara pilihan – pilihan berbeda yang menyangkut batas waktu dan likuiditas dari para pemberi pinjaman dan peminjam, dan pada kemampuan mereka sebagai *intermediator* khusus untuk mendapatkan keuntungan dari *economies of scale* (skala ekonomi).

Salah satu kendala operasional yang di hadapi oleh perbankan Syari'ah adalah kesulitan dalam mengendalikan likuiditasnya secara efisien, hal ini terlihat pada beberapa gejala, antara lain³:

1. Tidak tersedianya kesempatan investasi segera atas dana- dana yang di terimanya. Dana tersebut terakumulasi dan menganggur untuk beberapa hari sehingga mengurangi rata – rata pendapatan mereka.
2. Kesulitan mencairkan dana investasi yang sedang berjalan, pada saat penarikan dana dalam situasi kritis. Akibatnya bank tersebut bank tersebut menahan alat likuidnya dalam jumlah yang besar dari pada bank – bank konvensional.

Dalam konteks permasalahan ini maka penelitian ini akan menguji temuan-temuan empiris, khususnya yang menyangkut likuiditas dan profitabilitas dalam memprediksi perubahan loyalitas nasabah dimasa yang akan datang suatu Bank. Jika profitabilitas dan likuiditas dapat dijadikan prediktor dalam menganalisis perubahan loyalitas dimasa yang akan datang maka temuan ini akan dapat dijadikan nasabah penyimpan sebagai acuan dalam menentukan sikapnya.

³ Arifin Zainul, Dasar-dasar Manajemen Bank Syari'ah , Jakarta:Alvabet,2002, Hal. 179

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah tentang Likuiditas Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta mempengaruhi tingkat Loyalitas nasabah Penyimpan?
2. Bagaimana persepsi nasabah tentang Profitabilitas bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta mempengaruhi Loyalitas nasabah Penyimpan?
3. Bagaimana pengaruh persepsi nasabah tentang Profitabilitas dan Likuiditas terhadap Loyalitas Nasabah Penyimpan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

Berkaitan dengan pokok masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh persepsi nasabah tentang Likuiditas terhadap Loyalitas nasabah penyimpan pada BMI cabang Yogyakarta .
2. Mengetahui persepsi nasabah tentang Profitabilitas terhadap Loyalitas nasabah penyimpan pada BMI cabang Yogyakarta.

Adapun kegunaan dari penelitian dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi pihak manajemen bank syariah.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dari segi manajemen pemasaran bagi Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta khususnya sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam proses perkembangan bank syariah secara Umum.

2. Manfaat bagi peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu sarana bagi peneliti dalam mengimplementasikan pengetahuan konseptualnya dalam suatu praktek mengenai strategi bank dalam menjaga nasabah tetap Loyal.

3. Manfaat bagi peneliti lainnya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti lainnya, yang berminat melakukan kajian lanjut dan mendalam tentang Loyalitas nasabah, nasabah bank syari'ah.

D. Telaah Pustaka.

Sebagai analisis pembandingan dalam permasalahan penelitian ini agar dapat diketahui signifikansi antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, baik secara teori, metodologi maupun yang lainnya maka peneliti akan mencantumkan beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini. Dari beberapa penelitian - penelitian sebelumnya, peneliti belum menemukan penelitian yang sama persis dengan penelitian ini, namun ada beberapa penelitian yang masih memiliki terkait dengan penelitian ini, antara lain : peneliti akan lakukan oleh Prihantono yang meneliti pengaruh likuiditas terhadap persepsi nasabah. Beliau meneliti di Bank Syari'ah mandiri Yogyakarta pada tahun 2005. Dari penelitian tersebut beliau menemukan bahwa persepsi nasabah terhadap manajemen likuiditas di Bank Syari'ah Mandiri termasuk tinggi yaitu sebesar 46,99%, dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank syari'ah Mandiri juga tinggi yaitu 45,36% dari total responden yang diwawancarai. Dari hasil ini Prihantono menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara manajemen likuiditas Bank Syari'ah Mandiri dengan tingkat kepercayaan Nasabahnya.

Dwi Rahayuningrum (UNAIR 2004), yang meneliti salah satu Bank konvensional menyatakan bahwa kenaikan GWM yang terjadi pada tahun 2004 menimbulkan kenaikan profitabilitas namun terjadi penurunan likuiditas pada Bank yang diteliti.

Irbit dan Zarka (2001) memberikan kesimpulan bahwa factor yang mendorong nasabah memilih Bank cenderung didasarkan pada motif keuntungan (economic rationale) bukan pada motif keagamaan.

Dari beberapa hasil penelitian yang telah disebutkan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memiliki kajian yang berbeda. Di sini peneliti ingin meneliti bagaimana strategi pemasaran suatu bank syariah sebagai kondisi internal dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia di provinsi Kalimantan tengah dengan melihat kepada kondisi dan potensi daerah yang ada sebagai kondisi eksternal, yang berpengaruh terhadap eksistensi bank syariah tersebut.

E. Sistematika Pembahasan.

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penelitian ini, penulis membagi kajian ke dalam lima bab yang sistematis.

Bab pertama, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari tujuh bab yaitu latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik dan sistematika pembahasan. Bab ini bertujuan untuk mengantarkan pembahasan tesis ini secara keseluruhan.

Bab kedua, berisi tentang landasan teori dan hipotesis, teori yang dijadikan yang di jadikan landasan dalam penelitian ini adalah: teori loyalitas yang mencakup: pengertian dan pembagian loyalitas, cara meningkatkan loyalitas, atribut loyalitas, program loyalitas (hubungan pemasaran dan keanggotaan). Dan pada akhirnya peneliti akan mengajukan hipotesis berdasarkan teori dan penelitian – penelitian yang telah di lakukan sebelumnya.

Bab ketiga, berisi tentang metode yang di gunakan untuk menganalisa data pengamatan pada penelitian ini, langkah yang dilakukan dalam metode analisis tersebut, dimulai dengan penjelasan tentang jenis pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan penjelasan mengenai populasi dan sampel penelitian, defenisi operasional penelitian yang membahas seluruh variable yang diteliti, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data yang mencakup mulai dari tahap persiapan, tabulasi data, sampai pada penjelasan data sesuai dengan pendekatan yang di gunakan.

Bab keempat, berisi tentang profil bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta dan laporan hasil penelitian dan hasil analisis data. Dalam bab ini akan diuraikan secara terperinci tentang profil BMI cabang Yogyakarta dan hasil penelitian dari beberapa data dan informasi – informasi yang telah diperoleh.

Bab kelima, berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

berdasarkan hasil pembahasan data yang dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Persepsi nasabah tentang tingkat Profitabilitas BMI cabang Yogyakarta berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah penyimpan. Hal ini terbukti dari Nilai t-hitung diperoleh 2,485, sedangkan nilai t-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0.05$ dan derajat kebebasan $db=162$ ($n-2$)) adalah sebesar 1.975. maka dapat di kemukakan bahwa H_0 di tolak, sesuai dengan ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesa nol (H_0) yaitu : H_0 di tolak, bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} =$ ada signifikansi antara kedua variable. Dimana tingkat keeratan hubungan sebesar 4,08%.
- b. Pengaruh persepsi nasabah tentang Likuiditas Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta, berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah penyimpan. Hal ini ditunjukkan dari nilai t-hitung sebesar 5,269, sedangkan nilai t-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0.05$ dan derajat kebebasan $db=162$ ($n-2$)) adalah sebesar 1.975, maka dapat di kemukakan bahwa H_0 di tolak, sesuai dengan ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesa nol (H_0) yaitu: H_0 di tolak, bila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} =$ ada signifikansi antara kedua variable. Dimana tingkat keeratan hubungan sebesar 14,06%.

- c. Pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat Profitabilitas dan Likuiditas BMI cabang Yogyakarta, berpengaruh secara signifikan, yaitu sebesar 45,5 %.

2. Saran- saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan olah data yang peneliti lakukan, maka peneliti menyarankan hal sebagai berikut :

- a. Manajemen Bank Muamalat Indonesia senantiasa mengembangkan potensi – potensi dalam meningkatkan profitabilitas, baik dari sisi produk maupun layanan sehingga menghasilkan profit yang lebih banyak lagi sehingga nasabah semakin bertambah percaya dan loyal serta mengurangi potensi *floating costumer*.
- b. Manajemen perlu menjaga stabilitas likuiditas untuk menjaga nasabah senantiasa percaya dan loyal pada manajemen bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta,hal ini terlihat dari hasil analisis bahwa signifikansi keeratan hubungan antara likuiditas dan loyalitas masih perlu mendapat perhatian yang serius.
- c. Bagi para peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan data lebih banyak lagi demi peningkatan akurasinya dan menambah variable – variable lagi terutama variable yang belum sempat diteliti oleh peneliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul, Dasar – dasar Manajemen Bank Syari'ah , Jakarta Alvabet,2002
- Bank Muamalat, *Goes to War*, Laporan Tahunan 2007, Jakarta, 2008
- Firdaus,M,et.al., Sistem Keuangan dan Investasi Syari'ah, Jakarta, Renaisan, 2005
- Habib N & Hasanuddin Muhammad, Ensiklopedia Ekonomi dan Perbankan Syari'ah, Bandung, Kaki Langit, 2004
- Jill Griffin, Customer Loyalty, Jakarta, Erlangga, 1996
- Kertajaya,H., Boosting Loyalty Marketing Performance, Markplus.inc & Mizan,
- M. Hanafi Mamduh, Analisis Laporan Keuangan, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2007.
- Muhammad, Manajemen Dana Bank Syari'ah, Yogyakarta, Ekonomisa UII, 2004
- Muhammad, Manajemen Bank Syari'ah, Yogyakarta, AMP YKPN, 2002
- Kertajaya Hermawan, Marketing in Venus, Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Prastowo dwi & Jullianty Rifka, Analisis Laporan Keuangan, Yogyakarta, UPP AMP YKPN,2005
- Rivai Veithzal.dkk, Bank And Institution Management, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2007
- Suyatmo Thomas, Kelembagaan Perbankan, Edisi keempat belas,Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama,2007
- Saufuddin Azwar, Realibilitas dan Validitas, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1997.
- The power of Brand* : Cara Mengukur Realibilitas dan Validitas, Hal.77
- <http://priyo.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/11525/Minggu+IV.pdf>
- <http://www.djpp.depkmham.go.id/inc/buka.php?czozMzoiZD0yMDAwKzgmZj1wYmkxMC0xOS0yMDA4Lmh0bSZqc0xIjs=>
- <http://www.slideshare.net/oktavilia/manajemen-likuiditas>

<http://arisbudi.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/8858/MDB+Pertemuan+2+dan+3.pdf>

http://ekisonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=146&Itemid=37

<http://www.bi.go.id/web/id/Tentang+BI/Edukasi/Sistem+Pembayaran/edukasisp2.htm>

<http://www.adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=gdlhub-gdl-s1-2006-rahayuning-2775&PHPSESSID=633bf785c732727ac0e8305aaaa9aee3>

<http://lib.feb.ugm.ac.id/ebdl/gdl42/gdl.php?mod=browse&op=read&id=pfeugm--cintianawe-1276>