PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP LUBUK SIKAPING

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Program Studi S1 Perbankan Syariah

Oleh:

Rajudil Kadri

3317246

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)SJECH DJMAIL DJAMBEK BUKITTINGGI

TAHUN 2021/2022

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality Terhadap loyalitas Nasabah Tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping"**yang disusun oleh Rajudil Kadri Nim 3317246, telah diuji dalam sidang munaqasah Jurusan Perbankan Syariah UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi pada hari Senin 15 Agustus 2022. Dan telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada jurusan Perbankan Syariah UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Bukittinggi, 18 Agustus 2022

TIM PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Dr. Rusyaida, M.Ag	Nini Sumarni, S.E.,MSi
NIP. 196906091997032001	NIP. 198810232018012003

Anggota

Penguji Utama I	Penguji Utama II
Dr. Rusyaida, M.Ag	Nini Sumarni, S.E.,MSi
NIP. 196906091997032001	NIP. 198810232018012003

Penguji Pendamping

Era Sonita,S.E.,M.Si
NIP. 197110252003122002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM	: Rajudil Kadri / 3317246
Tempat/ Tanggal Lahir	: Simpang / 25 Juni 1997
Jurusan	: Akuntansi Syariah
Judul Skripsi	: "Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping"

Dengan ini menyatakan karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali pada beberapa bagian tertentu yang saya jadikan sebagai acuan dengan mengikuti tata tulisan karya ilmiah yang telah lazim dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dengan gelar sarjanaan penulis dicopot hingga batas yang tidak ditentukan

Bukittinggi, 25 Juli 2022
(Yang Menyatakan)



Rajudil Kadri
NIM **3317246**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul : "Pengaruh *relationship quality* dan *service quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuksikaping" yang disusun oleh Rajudil Kadri Nim 3317246 telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk dimunaqasahkan pada program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Demikian persetujuan ini diberikan agar dapat digunakan seperlunya

Bukittinggi, 06 Juni 2022

Dosen Pembimbing

Era Sonita ,SE,M.Si
NIP.197110252003122002

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul :**"Pengaruh *Relationship Quality* dan*Service Quality* Terhadap LoyalitasNasabah Tabungan BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP LubukSikaping".** Disusun oleh **Rajudilkadri, NIM 3317246.**Mahasiswa Prodi S1 Perbankan SyariahInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penelitian ini membahas tentang*pengaruh relationship quality* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah tabunganBSI pada Bank Syariah Indonesia kcpLubukSikaping. Dengan adanya persaingan, mendorong BankSyariah Indonesia kcpLubukSikaping dalam hal untuk memberikan hubungan dan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya agar nasabah merasa puas dan tidak beralihke bank yang lain. Apabila Bank Syariah Indonesia kcpLubukSikaping memiliki kualitas hubungan dan kualitas layanan yang baik maka banyak orang yang akan mengalami kepuasan menjadi nasabah, sehingga Bank Syariah Indonesia kcpLubukSikaping mengalami perkembangan. Masing-masing Bank Syariah Indonesia kcpLubukSikaping mempunyai program yang terus di perbaharui. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil pengujian parsial pengaruh *relationsip quality* terhadap loyalitas nasabah memperoleh nilai t_{hitung} = 4,522 lebih besar dari pada t_{tabel} = 1.662 dengan sig, 0,000 < 0,05 maka hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa Ha di terima, hal ini menunjukan bahwa *relationship quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian parsial *Service quality* terhadap loyalitas nasabah memperoleh nilai t_{hitung} = 4,059 lebih besar dari pada t_{tabel} = 1.662 dengan sig, 0,000 < 0,05 maka hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa Ha di terima, hal ini menunjukan bahwa *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terlihat nilai R square menunjukan angka 0,682.maka ini mengindikasi kontribusi variabel relationship quality dan sevice quality terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 68,2% sedangkan 31,8% di tentukan oleh faktor lain.

Kata kunci :*Relationship Quality*,*Service Quality*,Loyalitas nasabah tabungan *BSI*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atassegalarahmat, hidayahdankarunia-Nya, sehinggapenelitidapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "**Pengaruh *relationship quality* dan *service quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia kcpLubuksikaping"..** Tidak lupa shalawatberangkaikan salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, semoga peneliti serta pembaca senantiasa berada didalam naungan syafa'atnya hingga akhir zaman nanti. Amin ya Rabbal'alamin.

Proposal skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta memperoleh gelar Sarjana (S-1) Perbankan Syariah di Institute Agama Islam Negeri Bukittinggi.Peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia kec Lubuk sikaping.Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung.Terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada orang tuasaya, kepada Ayah Ahmad Julah dan Ibu Nurhayati tercinta yang sudah mendidik saya sampai sekarang ini.Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis mengungkapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. RidhaAhida, M. Hum, RektorInstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi beserta jajarannya.

2. Bapak Dr. IizIzmudin, MA Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Ibu Sandra Dewi, SE., Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah beserta jajaran atas izin dan kesempatan, bimbingan dan arahan untuk menyelesaikan skripsiini
4. Dr. ZulEfendi, M.Ag, M.ak Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati dan memberikan banyak motivasinya demi kelancaran proses belajar penulis
5. Ibu Era Sonita, SE,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Program Studi Perbankan Syariah di Institute Agama Islam Negeri Bukitinggi yang sudah meluangkan waktunya dalam membimbing serta mendidik peneliti untuk menyelesaikan Laporan Skripsi.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
7. Bapak/Ibu pegawai perpustakaan yang telah melayani dan menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Terimakasih kepada teman-teman lokal PS-G angkatan 17 atas semua arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi saya ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi

penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambah wawasan pengetahuan dan pemikiran kita.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skirpsi ini masih banyak kelebihan dan kekurangan dan jauh dari sempurna.Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.Semoga skripsi ini bermanfaat di masa datang.Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Bukittinggi, 06 Juni 2022

Penulis,

Rajudil Kadri
3317246

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **ii**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

KATAPENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Batasan Masalah 8

D. Tujuan Penelitian 9

E. Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank Syariah 11

1. Pengertian Bank Syariah 11

2. Akad Dan Produk Bank Syariah Di Indonesia 12

3. Tabungan BSI 18

4. *Relatioship Quality* 23

5. *Service Quality* 25
6. Loyalitas 28
B. Penelitian Terdahulu 29
C. Kerangka Berfikir 34
D. Hipotesis 35
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 36
B. Populasi dan Sampel 37
C. Instrumen Pengumpulan Data 37
D. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen 39
E. Analisis Data 40
1. Analisis Regresi Linier Berganda 41
2. Uji Asumsi Klasik 42
a. Uji Normalitas 42
b. Uji *Multikolinearitas* 43
c. Uji *Heteroskidastisitas* 44
3. UjiHipotesis 44
a. Uji t (parsial) 44
b. Uji F 46
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2) 47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Monografi BSI kcLubuksikaping 48

1. Sejarah Perusahaan BSI kcLubuksikaping 48
2. Alamat Perusahaan 50
3. VisidanMisi 50
4. Stuktur Organisasi BSI kcLubuksikaping 51
5. Produk-produk PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) 52
a. Produk-produkPendanaan (Funding) 52
b. Produk-produkPembiayaan 55
c. Produk-produkJasa 58
B. Pembahasan Hasil Penelitian 60
1. Gambaranumumrespondenpenelitian 60
2. Karakteristikrespondenberdasarkanjeniskelamin 61
3. Uji validitas dan reabilitas 62
4. Uji Regresi Linier Berganda 67
5. Uji Asumsi Klasik 68
a. Uji Normalitas 68
b. Uji Multikolonieritas 69
c. Uji Heterokedastisitas 70
6. Uji Hipotesis 71
a. Uji t (Parsial) 72
b. Uji F 73
c. Uji Determinasi(R^2) 74
7. Pembahasan 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 79

B. Saran 80

DAFTAR PUSTAKA 81

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Nasabah Tabungan BSI (2017-2020).....4
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu 29
Tabel III.1 Skala Likert.....38
Tabel IV.1 Gambaranpenyebarankuesioner.....61
Tabel IV.2 Uji Respondenberdasarkanjeniskelamin.....61
Tabel IV.3 Uji Validitas *Relationship Quality*.....63
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas *Relationship Quality*.....64
Tabel IV.5 Uji Validitas *Service Quality* 64
Tabel IV.6 Uji Reliabilitas *Service Quality* 65
Tabel IV.7 Uji Validitas Loyalitas.....66
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas Loyalitas 67
Tabel IV.9 Uji Regresi Linier Berganda.....67
Tabel IV.10*Kolmogrov-Smirnov*.....69
Tabel IV.11 Uji *Mutlikolinearitas* 70
Tabel IV. 12 Uji t 70
Tabel IV. 13 Uji F 72
Tabel IV. 14 Uji R^2 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berfikir 35

Gambar IV.1StrukturOrganisasi BSI kcpLubuksikaping 52

Gambar IV.2 Uji Scatterplot 69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara operasional, bank syariah berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri bank syariah adalah mereka tidak memberi atau mengambil bunga dari nasabah mereka, sebaliknya mereka memberi atau menerima bagi hasil dan imbalan lainnya sesuai dengan kontrak yang dicapai. Ide-ide dasar perbankan syariah diambil dari Al-Qur'an dan hadits. Semua barang dan jasa harus sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan hadits.Dimana allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa (4) ayat 29 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.[1]

Pada tahun 1992, bank syariah Indonesia didirikan. Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia. Pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia sebagian besar statis antara tahun 1992 dan 1999.Para

[1]Departemen RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,* Al-Mubin, Cibinong, 2013, hlm.83

bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terlalu terpengaruh oleh krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998.

Hal ini dapat dilihat dengan semakin ketatnya persaingan di sektor perbankan, yang juga memaksa perusahaan perbankan untuk memperhatikan pentingnya kualitas hubungan dan kualitas layanan sebagai upaya untuk memuaskan pelanggan, menjaga loyalitas mereka, dan mencegah mereka beralih ke pesaing. Industri perbankan berkembang cukup pesat, khususnya bagi bank syariah.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah kini ikut serta dalam kompetisi untuk menarik nasabah untuk ikut serta dalam barang yang dijual, sikap Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping. Pola pikir Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping terus menjalankan bisnisnya dengan membangun koneksi dan layanan terbaik bagi nasabahnya.

Loyalitas adalah komitmen konsumen yang gigih untuk memperbarui langganan mereka atau melakukan pembelian lain atas barang atau jasa yang dipilih di masa mendatang, meskipun faktor eksternal dan kampanye pemasaran mungkin dapat memengaruhi perilaku mereka. Loyalitas pelanggan dapat dicirikan berdasarkan pola pembelian yang konsisten, dan merupakan indikator yang dapat diandalkan untuk pertumbuhan penjualan di masa depan.

Loyalitas pelanggan telah berkembang menjadi salah satu tujuan dari setiap bisnis, termasuk perusahaan perbankan.Pelanggan adalah segalanya dalam industri perbankan karena jika bank mereka ditinggalkan oleh nasabah mereka,

tidak mungkin bagi mereka untuk tumbuh.Bank harus dapat memaksimalkan kepuasan konsumen dalam rangka membangun dan menjaga loyalitas nasabah.Kepuasan ini terjadi bila harapan nasabah akan layanan yang di berikan oleh perbankan benar-benar terpenuhi.[2]

Bentuk *relationship* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping adalah salah satunya pihak bank menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan menyiapkan kebutuhan nasabah dengan tepat waktu tanpa menunda dari kebutuhan nasabah tersebut sehingganya nasabah akan tetap memakai produk dari Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.

Bentuk service yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping adalah cepat merespon nasabah, senyum dalam pelayanan terhadap nasabah. Karena keramahan dari pihak bank akan semakin kuat menigkatkan nasabah dari bank.Sehingga dari bentuk relationship dan service meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.

Bentuk *relationship* dan *service quality* yang diberikan BSI kcp Lubuk Sikaping tidak hanya untuk produk pembiayaan , namun juga untuk Produk Tabungan. Hal ini karena tabungan adalah salah satu sumber pendanaan bank untuk dapat beroperasi dengan baik. Agar nasabah tabungan tetap loyal kepada BSI, maka BSImengeluarkan beberapa macam produk tabungan sesuai dengan

[2] Soegeng Wahyoedi Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*", CV. Budi Utama, Yogyakarta, 2019, hal, 6-10.

kebutuhan masyarakat. Diantara bentuk tabungan yang mengalami peningkatan dari jumlah nasabah dan jumlah simpanan adalah tabungan BSI.

Salah satu hasil bank syariah yang menganut prinsip Mudharabah Muthlaqah dalam menghimpun dana adalah Tabungan BSI. Bank syariah Indonesia tidak boleh menyimpang dari prinsip syariah Islam dan memanfaatkan dana tabungan nasabah secara efektif dengan mendanai masyarakat umum.[3]

Mudharabah adalah akad kerjasama antara dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana) dan pihak kedua (pengelola dana) membagi hasil sesuai dengan ketentuan perjanjian, tetapi hanya pemilik dana. bertanggung jawab atas kerugian finansial.

Karena tabungan BSI sering digunakan oleh nasabah pada pola pikir Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping, maka penulis memilih mereka untuk penelitian ini.Perkembangan jumlah nasabah tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping, terlihat pada Tabel 1.1 :

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Tabungan BSI
(2017-2020)

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	199
2018	516
2019	589
2020	688

Sumber : Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping

[3] Ismail, "*Perbankan Syariah*", Kencana, Jakarta, 2011, hal : 89

Pada Tabel di atas dapat dilihat bahwa Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping memiliki jumlah nasabah yang terus meningkat pada setiap tahunnya, hal ini menunjukan bahwa adanya konsistensi dan kepercayaan dari nasabah terhadap bank tersebut. Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 199 nasabah, pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 516 mengalami peningkatan nasabah sebanyak 317nasabah,pada tahun 2019jumlah nasabah sebanyak 589 mengalami peningkatan nasabah sebanyak 73 nasabah, pada tahun 2020jumlah nasabah sebanyak 688mengalami peningkatan nasabah sebanyak 99 nasabah. Maka, peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah peningkatan nasabah sebanyak 317 nasabah dan peningkatan nasabah terendah terjadi pada tahun 2019 dengan jumlah peningkatan nasabah sebanyak 73 nasabah.

Memang pada dasarnya nasabah yang menggunakan tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping pada tiap tahunnya meningkat akan tetapi itu merupakan sebagian besar dari nasabah baru yang bergabung dan nasabah yang sudah lama kebanyakan hanya menggunakan tabungan BSI ini dalam jangka paling lama 3 tahun lalu apakah penyebab dari nasabah yang menggunakan tabungan BSI ini meninggalkan produk dari Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping khususnya tabungan BSI, apakah ini merupakan dampak dari hubungan dan juga pelayanaan dari pihak bank.

Peningkatan jumlah nasabah dapat dipengaruhi oleh faktor*relationship quality* dan *service quality* dari tahun ketahun yang relatif stabil,Unsur-unsur tersebut mempengaruhi keinginan untuk menggunakan barang dan jasa serta berdampak positif terhadap loyalitas nasabah dalam memanfaatkan tabungan BSI di Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping.

Kualitas hubungan mengacu pada upaya perusahaan untuk membangun hubungan positif dengan pelanggan sehingga mereka merasa memiliki hubungandengan merek. Ada banyak konsep yang berkaitan dengan kualitas hubungan, seperti komunikasi, komitmen, dan kepercayaan.[4]

Bank syariah dan nasabah yang menggunakan dana memiliki hubungan berbasis kemitraan. Dalam upaya kerjasama antara bank syariah dan peminjam, bank bertindak sebagai mitra bukan kreditur. Posisi kedua belah pihak identik. Agar nasabah yang bekerjasama dengan menggunakan dana dapat membagi hasil dengan bank syariah sesuai dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan ditentukan dalam akad.

Keunggulan layanan adalah memberikan layanan berkualitas tinggi dan memenuhi harapan nasabah. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan berbanding terbalik dengan kualitas pelayanan. Dukungan internal yang kuat dari bisnis, terutama dari sumber daya manusianya, juga tidak dapat dipisahkan dari

[4]Ega Ezar Junaeka, "*Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyallitas Nasabah"*, Skripsi, Universitas Islam Negri Sunan KalijagaYogyakarta: 2013, hal. 8.

tingkat layanan (SDM) yang tinggi. Manusia pada dasarnya adalah makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain.

Namun, sikap Kcp Lubuk Sikaping Bank Syariah Indonesia tidak boleh asal-asalan dan harus terus menambah dan mempertahankan nasabahnya mengingat saat ini banyak perusahaan perbankan yang menggunakan berbagai strategi untuk menarik nasabah. Pada situasi dengan tingkat persaingan yang ketat tersebut, nasabah seringkali tidak memiliki loyalitas pada suatu perusahaan karena banyaknya tawaran yang diberikan kepada nasabah dan nasabah akan senantiasa memilih tawaran yang lebih menguntungkannya.

Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping harus memperhatikanhubungan dan layanan yang berkualitas tinggi kepada nasabahnya, dengan menggunakan tabungan BSI di Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping, hal ini berdampak menguntungkan bagi loyalitas nasabah dan berdampak pada minat menggunakan produk dan layanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang**"Pengaruh *Relationship Quality* Dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan *BSI*Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk Sikaping".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel *Relationship Quality*dan *Service Quality* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah tabungan *BSI* padaBank Syariah Indonesia Kcp Lubuk sikaping?
2. Apakah variabel *Relationship Quality*dan *Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan *BSI* pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk sikaping?

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang
2. *Relationship quality* adalah suatu proses untuk menciptakan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang baik perusahaan dengan para pelanggan dan stakeholder lainnya.[5]
3. *Service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan[6].

---

[5]Fita Elentri Chyintia Putri*," Pengaruh Service Quality dan relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo"*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, hal, 7.

4. Loyalitas adalah pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah.
5. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank[7]

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Relationship Quality* dan *Service Quality*secara parsial terhadap loyalitas nasabah tabungan *BSI* pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk sikaping.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Relationship Quality*dan *Service Quality*secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan *BSI* pada Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk sikaping.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapatdijadikan referensi untuk pihak-pihak yang terkait, diantaranya yaitu:

1. Bagi Peneliti.

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, serta sebagai salah satu sarana untuk

---

[6]Faizatul Fajriyah As Sakina ,"*Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagun*";Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019, hal.22-23

[7] Soegeng Wahyoedi & Saparso, Loyalitas Nasabah Bank Syariah,CV. Budi Utama,yogyakarta, 2019 hal,23.

mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah khususnya tentang Ekonomi dan Perbankan Syariah.

2. Bagi Akademisi.
   a. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi untuk memperbaiki teori-teori dan praktik-praktik pembelajaran agar efektif dan efesien sehingga kualitas pembelajaran dan hasil belajarmahasiswa meningkat.
   b. Penelitian ini di garapkan dapat dijadikan sebagai bahan prtimbangan dan informasi maupun bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi Bank Syariah Indonesia Kcp Lubuk sikaping
   a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan masukan yang di gunakan dalam meningkatkan kualitas terutama terhadap *relationship quality* dan *service quality* yang mempengaruhi loyalitas nasabah menggunakan tabungan BSI sehingga kegiatan perbankan syariah tetap berjalan dengan lebih baik.
   b. Dengan adanya penelitian ini di harapkan adanya kerjasama yang baik antara universitas dengan perusahaan yang terikat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah Indonesia pertama, Bank Muamalat Indonesia, didirikan pada tahun 1992, sehingga memunculkan Bank Syariah Indonesia. Pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia sebagian besar statis antara tahun 1992 dan 1999. Para bankir sekarang menyadari bahwa Bank Muamalat Indonesia tidak terpengaruh secara signifikan oleh krisis keuangan global yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998. Para bankir percaya bahwa BMI adalah satu-satunya bank syariah Indonesia yang tahan terhadap krisis keuangan saat ini.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi di bawah aturan fundamental yang berbeda dari bank konvensional, mengikuti syariah Islam. Bank syariah tidak menggunakan sistem bunga untuk menentukan imbalan, baik yang diberikan maupun yang diterima, melainkan menggunakan konsep insentif sesuai dengan ketentuan.

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, perbankan syariah meliputi seluruh aspek bank syariah dan unit usaha syariah, termasuk kelembagaannya, kegiatan komersialnya, serta teknik dan proses pelaksanaan kegiatan tersebut. Bank Umum Syariah (BUS),

Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah tiga jenis bank syariah, yang menjalankan bisnis sesuai dengan aturan Syariah (BPRS).

Komisaris, Bank Indonesia, Bapepam (bagi bank syariah yang sudah go public), dan DPS adalah beberapa pihak yang membentuk DPS. Setiap dewan pengawas bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas khusus untuk memastikan bahwa produk dan layanan bank syariah yang disetujui Dewan Syariah Nasional tidak menyimpang dari (DSN).

Oleh karena itu, bank syariah akan memperoleh pendapatan margin keuntungan dari pembiayaan yang diberikan melalui kontrak jual beli dan pendapatan bagi hasil dari pembiayaan yang diberikan melalui perjanjian kerjasama bisnis, sesuai dengan tiga tanggung jawab utama bank syariah..[8]

2. Akad Dan Produk Bank Syariah Di Indonesia

a. **Akad Bank Syariah**

1) Akad *Mudharabah*

Akad mudharabah adalah perjanjian kerjasama antara pihak pertama, pemilik dana (shahibulmaal), dan pihak kedua, pengelola dana (mudharib), yang membagi keuntungan usaha sesuai dengan ketentuan akad.

2) Akad *Musyarakah*

[8]Ismail, *Perbankan Syariah*, PT. Kencana, Jakarta, 2011, hal24-35

Yang dimaksud dengan akad musyarakah adalah perjanjian kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak menyumbangkan sebagian dari dananya dengan imbalan janji bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan dan bahwa kerugian akan ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

3) Akad *Murabahah*

Kontrak murabahah adalah pengaturan pembiayaan dimana pembeli menerima konfirmasi harga pembelian item dan kemudian membayarnya dengan harga yang lebih tinggi sebagai keuntungan yang disepakati.

4) Akad *Wadiah*

Akad wadiah adalah akad perlindungan harta atau dana antara pemilik dengan pihak yang dititipkan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan, keselamatan, dan keamanan harta atau dana tersebut.

5) Akad Salam

Kontrak salam menentukan syarat dan ketentuan di mana suatu barang akan dibiayai dengan memesan dan membayarnya di muka.

6) Akad *Istishna*

Perjanjian pembiayaan komoditas yang dikenal sebagai "kontrak istishna" berbentuk pesanan untuk produksi barang

tertentu, dengan pelanggan dan pemasok menyetujui persyaratan dan persyaratan tertentu.

7) Akad *Qardh*

Akad qardh adalah akad pinjaman keuangan dimana nasabah diharuskan untuk membayar kembali uang yang diterima pada jangka waktu yang telah ditentukan.

8) Akad *Ijarah*

Kontrak ijarah adalah perjanjian di mana uang diberikan sebagai imbalan untuk penggunaan atau keuntungan dari barang atau jasa, berdasarkan transaksi sewa, tetapi tanpa pemindahan kepemilikan barang atau jasa itu sendiri.

9) Akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik*

Perjanjian sewa dengan opsi untuk mengalihkan kepemilikan barang dikenal sebagai "kontrak ijarah Muntahiya Bittamlik," yang merupakan kontrak untuk pembayaran keuangan dalam konteks pengalihan hak penggunaan atau manfaat dari barang atau jasa.

10) Akad *Hawalah*

Akad Hawalah adalah akad yang mengalihkan utang dari debitur kepada pihak ketiga yang harus menanggung atau membayarnya.

b. **Jenis - Jenis Prooduk Bank Syariah**

Bank yang menjalankan operasinya sesuai dengan hokum syariah dikenal sebagai bank syariah.Sehingga prinsip syariah diterapkan pada semua kategori produk yang ditawarkan. Adapun jenis-jenis produk yang diwarkan bank syariah diantaranya :

1) *Al-Wadiah*(simpanan) produk Bank Syariah

simpanan atau wadiah disebut juga dengan titipan.Asas wadiah adalah titipan murni dari pihak ketiga, pihak ketiga ini dapat berupa orang, organisasi, atau badan hokum konsumen yang melakukan deposit berhak untuk meminta pengembalian dananya setiap saat.

2) *Al–Musyarakah* produk bank syariah

Musyarakah adalah kerjasama antara dua orang atau lebih untuk melaksanakan tugas tertentu.Masing-masing pihak menginvestasikan uang atau menyumbang untuk suatu tujuan dengan imbalan kesempatan untuk membagi imbalan atau resiko sesuai dengan pengaturan yang disepakati bersama.

3) *Al-Mudharabah*

*Al-Mudharabah*adalah kontrak kerja sama antara dua pihak yaitu nasabah dan bank yang beroperasi dibawah hokum islam. Semua modal yang diperlukan disediakan oleh bank syariah dan nasabah berfungsi sebagai manajer.

4) *Bai' Al- Murabahah*produk Bank Syariah

Jual beli dengan harga dasar dengan keuntungan tambahan yang disepakati dikenal sebagai *bai al murabahah*.Vendor harus terlebih dahulu mengungkapkan harga barang yang mereka beli serta keuntungan yang diharapkan.Setelah mencapai kesepakan dengan pembeli, tugas ini selesai.

5) *Bai' As-Salam*produk bank syariah

Bai as-Salam adalah amalam melakukan pembayaran uang muka untuk barang-barang yang akan diserahan nanti. Prinsip yang diterima adalah bahwa telah ada kesepakatan tentang syarat-syarat pembayaran barang. UU awal dalam bentuk uang memastikan bahwa barang dagangan yang akan dijual diketahui jenis kualitas dan kuantitasnya.

6) *Bai' Al-Istishna* produk bank syariah

Perjanjian pennjualan yang dinnekal baik al istishna dibuat antara pembeli dan produsen yang membuat barang. Harga dan cara pembayaran harus disepakati terlebih dahulu oleh kedua belah pihak. Negosiasi harga akan menentukannya, pembayara dapat dilakukan di depan, bulanan atau setelah.

7) *Al- Ijarah* (*Leasing*) produk bank syariah

Al-ijarah yaitu pembayaran upah sewa sebagai ganti pemindahan hak pakai atas barang atau jasa yang tidak melibatkan

pemindahan kepemilikian barang yang dibeli selanjutnya.Pada kenyataannya, bisnis leasing menangani sewa operasi dan sewa pembiayaan dilini bisnis ini.

8) *Al-Wakalah* (amanat) produk bank syariah

Penyerahan atau pemberian amanat oleh satu pihak kepada pihak lain dikenal dengan istilah *al wakalah.* Amanat harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah disepakati oleh pemberi amanah dan penerima amanah.

9) *Al-Kafalah* (Garansi) produk bank syariah

Al kafalah adalah janji yang dibuat oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk melaksanakan kewajiban pihak kedua atau pihak yang menanggung. Jaminan ini merupakan penyerahan pertanggungjawaban kepada pihak lain. pembiayaan dappat dilakukan di perbankan dengan menggunakan jaminan pihak ketiga.

10) *Al-Hawalah* produk bank syariah

*Al-Hawalah*adalah praktik pemindahan utang dari pihak yang berutang kepada pihak yang harus membayarnya atau kata lain pengalihan tanggung jawab utang dari satu pihak ke pihak lain. ini dikenal sebsgai anjak piutang atau meminta piutang di industry keuangan.

3. Tabungan BSI

ATM atau loket BSI tersedia untuk penarikan dan penyetoran kapan saja selama jam buka tunai untuk rekening tabungan BSI yang berdenominasi rupiah (brosur produk dana bank syariah indoesia). Salah satu produk tabungan yang ditawarkan oleh bank syariah Indonesia untuk menambah modal adalah tabungan BSI. Akad mudharabah mutlaqah digunakan oleh tabungan BSI, yaitu tabungan yang dapat di tarik sewaktu-waktu selama jam operasional tunai dari ATM atau counter bank syariah Indonesia.

Tabungan melalui BSI merupakan tabungan yang menganut konseop mudharanah mutloqah.Prinsi ini menganggap tabungan sebagai investasi. Bank syariah Indonesia mengefisienkan penggunaan dana tabungan nasabah dengan memberikan pembiayaan kepada masyarakat atau dengan menciptakan asset lain yang bermanfaat.

a. Pengertian *Mudharabah*

Al-Mudharabah adalah akad yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih untuk bekerjasamadalam bisnis. Satu pihak akan menginvestasikan seluruh modalnya yang disebut sebagai sahibhul maal. Pihak lain akan bertindak sebagai pengelola usaha dan disebut sebagai mudharib. Menurut rasio yang ditetapkan oleh para pihak yang bekerja sama, bagi hasil usaha patungan dihitung.

Muamalah pemilik modal (sahibul maal), memberikan modalnya kepada pedagang dan pengusaha (mudharib) untuk digunakan dalam perdagangan dan bisnis para sahibul maal menerima sebagian dari keuntungan yang dihasilkan dari kegiatan perdagangan mudharib. Pengaturan yang telah dituangkan dalam kontrak menjadui dasar bagaimana keuntungan bisnis akan di distribusikan. Mudharib adalah seorang wirausahawan yang berusaha keras untuk mencapai kesuksesan atau hasil.

b. *Jenis-Jenis Mudharabah*

1) *Mudharabah Muthlaqah*

Mudharabah mutlaqah adalah kontrak antara dua individu, yaitu sahibhul maal dan mudharib, dimana sahibhul maal sepenuhnya melepaskan uang yang diinvestasikan kepada mudharib untuk pengelolaan perusahaannya sesuai dengan prinsip syariah.

Sahibul maal memberikan kewenangan yang sangat besar kepada mudharib untuk menjalankan kegiatan usahanya selama sesuai dengan prinsi syariah islam. Sahibhul maal tidak meberlakukan pembatasan terhadap jenis usaha, waktu yang diterapkan dalam startegi pemsarannya, atau bidang usaha yang dilakukan oleh sahubhul maal.

2) *Mudharabah Muqayyadah*

Perjanjian kerja sama komersial yang dikenal sebagai mudharabah muqayyadah melibatkan dua pihak pengelola, dan pengusaha dana (sahibhul maal)(mudharib). Sahibul maal menginvestasikan uangnya di mudharib dan membatasi bagaimana dana tersebut dapat digunakan.

c. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan mudharabah adalah produk sampingan dari bank syariah yang menggunakan kontrak mudharabah mutlaqah untuk mengumpulkan uang.nasabah dilakukan sebagai shahibul maal dan bank syariah sebagai mudharib. Konsumen memberikan kendali penuh atas pengelolahan dana tabungan mudharabah kepada mudharib bank syariah. tidak ada batasan dalam investasi,jangka waktu, atau jenis industri, dan semua transaksi harus sesuai dengan hukum syariah islam.

Setap akhir bulan, bank syariah akan membagikan hasil kepada nasabah sesuai denagn persentase yang disepakati pda saat pembukaan rekening tabungan mudharabah. Pada akhir setiap bulan, pelanggan akan menerima bagian keuntungan yang berbeda. Perubahan dalam hukum islam harus disalahkan untuk modifikasi dalam pembagian keuntungan ini .[9]

d. Manfaat dan resiko mudharabah

[9]Ismail, *Perbankan Syariah* , Kencana, Jakarta, 2011, hal.83-89.

Selain kelebihan skema bagi hasil yang diterapkan dalam mudharabah, ada bahaya yang harus diterima.Selama kerugian tersebut bukan karena kesalahan pengelola usaha, maka sahid al-maal atau bank bertanggung jawab dalam membayar kerigan yang ditimbulkan oleh operasi atau nasabah.

Namun jika perusahaan yang dikelola mengalami kerugian akibat kelalaian pengelola, maka yang menanggung kerugian adalah pengelola dan bukan pemodal atau bank.

Adapun manfaat yang diperoleh dari sistem mudharabah ini antara lain :

1) Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat .
2) Bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapat/hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami negative spread.
3) Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan cash flow/arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah.
4) Bank akan lebih selektif dan hati-hati (prudent) mencari usaha yang benar-benar halal, aman, dan menguntungkan karena

keuntungan yang konkret dan benar-benar terjadi itulah yang akan dibagikan.

5) Prinsip bagi hasil dalam mudharabah berbeda dengan prinsip bunga tetap dimana bank akan menagih nasabah satu jumlah bunga tetap berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.

Sedangkan resiko dalam mudharabah, terutama pada penerapannya dalam pembiayaan, relative tinggi, antara lain:

1) Side streaming, nasabah menggunakan dana yang diberikan bank bukan seperti yang disebut dalam kontrak.
2) Lalai dan kesalahan yang disengaja.
3) Penyembunyian keuntungan oleh nasabah bila nasabahnya tidak jujur.

4. *Relationship Quality*

Kualitas adalah hubungan proses untuak pembangunan, pelestarian, dn meningkatkan hubungan bisnis yang positif dengan klien dan pemangku kepentingan lainnya. Kualitas hubungan pemacu pada kapasitas perusahaan untuk menumbuhkan perspektif keyakinan pelanggan.Pelanggan dapat memercayai kejujuran penjual atau penyedia layanan dan memiliki keyakinan kepada kinerja mereka kedepan ketika mereka memiliki hubungan yang berkualitas tinggi dengan mereka karena

kinerja masa lalu mereka selalu memsuaskan. Secara umum *Relationship quality* memiliki berbagai pengaruh diantaranya yaitu :[10]

a. Kepercayaan

Sikap seseorang tentang apa pun yang mereka dan pahami mungkin dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka terhadapnya. Pengetahuan konsumen dan kesimpulan apa pun bahwa barang memiliki tujuan, kualitas, dan manfaat memberi mereka kekuatan untuk membangun kepercayaan.

Dalam industri perbankan serta dalam membangun koneksi bisnis, kepercayaan adalah faktor yang paling penting. Bank syariah beroperasi atas dasar kepercayaan.[11]

b. Komunikasi

Dalam sebuah perusahaan komunikasi sangat penting, dan itu adalah komponen dari bauran pemasaran.Karena dapat menarik klain baru dan mempertahankan klien yang sudah ada dalam bisnis yang menggunakan komunikasi, korporasi menggunakan komunikasi yang secara langsung atau tidak langsung menginformasikan, membujuk, dan mengungatkan pelanggan tentang hal-hal yang dijualnya.

---

[10] Tatang Kusmayadi,"*Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan,*Bank BNI Cab. Ahmad Yani Bandung", skripsi, STIE STAN Indonesia mandiri, bandung, hal, 1.

[11]Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, CV Budi Utama, Yogyakarta, 2018, hal.34

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek kinerja bisnis yang akan dipengaruhi oleh komunikasi. Penulis mengklaim bahwa komunikasi yang efektif dan sesuai akan menciptakan loyalitas pelanggan.

c. Komitmen

Ekspresi identifikasi, keterlibatan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan disebut sebagai komitmen. Komitmen untuk mengambil tindakan atas nama diri sendiri, orang lain, kelompok, atau organisasi. Sementara komitmen organisasi mengukur seberapa dekat orang terhubung dan mematuhi tujuan organisasi.[12]

Motif bisnis untuk menjaga dan memperluas hubungan dengan nasabah berasal dari komitmen. Pelanggan akan lebih royal atau berdedikasi jika hubungan tersebut dihargai dan berhasil. Komitmen perusahaan menunjukkan bahwa menjaga hubungan dengan konsumennya sebagai tanggung jawab yang harus dipenuhi.kita dapat menjaga hubungan antara bisnis dan pelanggannya untuk mendorong loyalitas merek dengan menciptakan komitmen bersama.[13]

---

[12]Faizatul Fajriyah As Sakina ,*Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagun* .Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019, hal.29-30

[13]Fita Elentri Chyintia Putri*," Pengaruh Service Quality dan relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo"*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, hal. 6-7.

5. *Service Quality*

Layanan sangat penting untuk keberhasilan bisnis dan organisasi lain, sehinggga mereka harus memandang pelanggan sebagai asset yang sangat berharga. Tanpa dukungan pelanggan tidak ada organisasi yang dapat bertahan dari waktu ke waktu, apalagi sebuah bisnis.Pelanggan sering kali mendekati dan mengingat bisnis atau orgnaisasi yag menawarkan layanan berkualitas tinggi.

Layanan adalah daya tarik utama bagi pelanganan, sehingga bisnis sering menggunakannya sebagai strategi pemasaran untuk menarik nasabah baru. Alhasil, selain menekankan model layanan lain sebagai sarana penunjang keintiman atau perhatian nasabah, yang dikenal dengan layanan pelanggan (customer care). Ide ini didasarkan pada apresiasi akan pentingnya peran nasabah.

Keinginan dan aspirasi konsumen harus dipenuh, dan pengiriman harus akurat untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan kemampuan untuk mengelola tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Jika layanan yang direkomendasikan atau diterima memenuhi harapan , kualitas layanan dianggap sangat baik. Pelanggan akan menganggap kualitas layanan sebagai deal jika melebihi harapan mereka. Disisi lain, jika tingkat layanan turun dibawah apa yang diantisipasi, itu

dianggap berkualitas buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dengan demikian *sevice quality* (kualitas layanan) merupakan penilaian pada kemapuan perusahaan terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan.Islam memerintahkan penganutnya itu jika mereka mau untuk mencapai komersial tujuan dalam bentuk barang atau layanan, mereka harus menawakan sesuatu dari kualitas. Ini berarti dilarang memberi apa saja di bawah standar atau dari kualitas buruk.[14]

Agar perbankan memiliki kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada nasabah, maka perbankan syariah harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti yang tertera pada Qs. An-Nahl Ayat 91:

وَأَوۡفُواْ بِعَهۡدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمۡ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلۡأَيۡمَٰنَ بَعۡدَ تَوۡكِيدِهَا وَقَدۡ جَعَلۡتُمُ ٱللَّهَ عَلَيۡكُمۡ كَفِيلًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعۡلَمُ مَا تَفۡعَلُونَ \

[14] Faizatul Fajriyah As Sakina ,"*Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagun*";Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019, hal.22-23

Artinya : “Dan tepatilah janji dengan allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya, allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.[15]

Sesuai dengan ayat di atas, kita dituntut untuk menepati janji yang telah dibuat kepada Allah dan anusia anara lain berupa peejanjian jual beli. Tidak boleh mundur dari sumpah yang baru saja di ambil.Bagi orang yang benar-benar memeliharanya, ialah orang yang benar-benar telah menjadikan Allah sebagai saksi dan pengawas, dan Allah mengetahui tindakan itu dalam penempatan dan pembatalan (sumpah dan kemudian memberimu pahala untuk itu).

6. Loyalitas

Terlepas dari kemungkinan bahwa faktor situasional dan inisiatif pemasaran dapat menyebabkan perilaku beralih, loyalitas adalah komitmen untuk jangka panjang. Rendahnya kontribusi bank syariah dalam perbankan nasional menunjukan masih rendahnya loyalitas nasabah pada bank syariah

Loyalitas meningkatkan nilai perusahaan komercial dan membantu mereka menarik nasabah baru. Penjualan jangka pendek barang-barang perusahaan akan meningkat berkat loyalitas pelanggan. Sedangkan menghasilkan keuntungan adalah kekuatan mendorong utama dibalik

[15] Departemen RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya,* Al-Mubin, Cibinong, 2013, hlm. 277

menjalankan bisnis, dengan keuntungan roda perusahaan berputar dan pasar yang dilayanani oleh barang dan jasa yang diberikan.

Loyalitas jangka panjang biasanya akan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi karena pelanggan yang loyal cenderung membayar lebih dan merujuk orang lain kebisnis tersebut (pemasaran dari mulut ke mulut).[16]

Meskipun perusahaan memang membutuhkan loyalitas pelanggannanya, yang lebih penting adalah upayanya untuk mendapatkan seefektif dan setinggi mungkin, kususnya dengan mengikutsertakan mereka dalam operasi bisnis dan memupuk hubungan positif.Pelanggan harus diundang untuk berpartisipasi dalam proses perusahaan jika perusahaan ingin menumbuhkan rasa kebersamaan diantara para pelanggannya. Dalam islam, persahabatan dan hubungan memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari dan perdagangan.

Hubungan yang baik dengan siapapun akan menghasilkan keharmonisan dan kemudahan memperoleh makanan, kemampuan mengatasi kesulitan yang muncul, dan akhirnya kebahagiaan. Dengan

[16]Fita Elentri Chyintia Putri*," Pengaruh Service Quality dan relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo"*, Skripsi,Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, hal : 9

menjaga persahabatan, nasabah didorong untuk mengembangkan hubungan yang lebih dalam dengan membangun dialog dua arah.[17]

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada teori sebelumnya, pada penelitian kali ini kita mencoba melihat perbandingan hasil penelitian. Sebagai bahan perbandingan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan beberapa penelitian yaitu :

Tabel II.1
Penellitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fita Elentri Chyintia Putri	"Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Syariah Kantor	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel *relationship quality* yang terdiri dari kepercayaan (*trus*), komitmen (*comitment*), kepuasan (*statisfaction*) dan komunikasi (*communication*)	Penelitian ini sama-sama membahas Pengaruh *service quality* dan *relationship quality* terhadap	Penelitian terdahulu meneliti semua produk (Tabungan, Giro, Deposito, Pembiayaan dan Gadai)

[17]Ega Ezar Junaeka, "*Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyallitas Nasabah"*, Skripsi, Universitas Islam Negri Sunan KalijagaYogyakarta: 2013, hal. 8.

		Cabang Sidoarjo”	berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah dengan pengaruh 44,1% sedangkan sisanya sebesar 55,9% dijelaskan oleh variabel lain. Secara parsial, variabel kepercayaan (*trust*), komitmen (*commitment*), kepuasan (*statisfaction*) dan komunikasi (*communication*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI	loyalitas nasabah	yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Sedangkan penelitian ini menggunakan tabungan *BSM*pada Bank SyariahMandiri kcp Lubuksikaping

			Syari'ah.		
2.	Egha Ezar Junaeka Putra Hassany	"Pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Yogyakarta)".	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel *relationship quality* yang terdiri dari kepercayaan (*trus*), komitmen (*comitment*), kepuasan (*statisfaction*) dan komunikasi (*communication*) berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah dengan pengaruh 44,1% sedangkan faktor lain dapat menjelaskan sisanya sebesar 55,9%. Loyalitas nasabah	sama-sama membahas Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan *relationship quality* (kepercayaan, komitmen dan komunikasi).	penelitian terdahulu meneliti di Bank BNI Syariah Yogyakarta, dan hanya meneliti variabel *relationship quality* sedangkan penelitian ini meneliti di Bank Sriah Mandiri kcp Luubuksikapi ng dan penelitian ini

			bank BNI syariah dipengaruhi secara positif dansignifikan oleh variable kepercayaan (trust), komitmen (commitment), kepuasaan (statisfaction) dan komunikasi (communication)		menguunakan variabel *relationship quality* dan *service quality*.
3.	Penelitian Nuri Handayani Ritonga	"Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Marhamah	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara simultan kualitas hubungan yang terdiri dari kepercayaan (X1), kepuasan (X2), persepsi (X3), komunikasi(X4) ,	Penelitian ini sama-sama menggunakan *Relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah	Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel *Service Quality* sedangkan penelitian ini menggunaka

		Pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan"	ikatan sosial/persahabatan (X5), berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan marhamah Bank SUMUT Syariah Cabang Medan. Berdasarkan hasil uji parsial, variable yang paling memengaruhi loyalitas nasabah pada Bank SUMUT syariah cabang Medan adalah komunikasi. Sedangkan variable persepsi, kepuasan, kepercayaan dan hubungan social/ persahabatan tidak	Menggunakan Tabungan *Marhamah* Pada Bank Sumut Syariah.	n *service quality*.

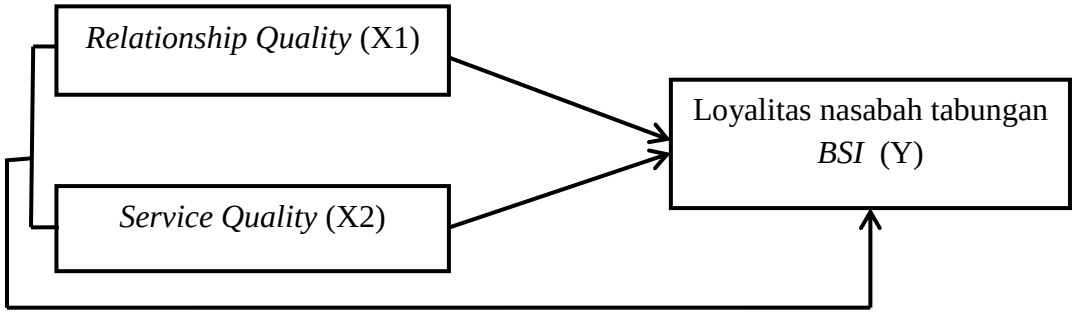
			berpengaruh signifikan. Menurut koefisien determinan (R2), variable kualitas hubungan yang meliputi variable kepercayaan, kepuasaan, persepsi, komunikasi dan hubungan social atau persahabatan dapat memberikan pengaruh sebesar 0,378 atau 37,8 persen terhadap loyalitas pelanggan.		

C. Kerangka Berfikir

Konseptualisasi kerangka berpikir adalah bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai aspek yang dianggap signifikan terhadap masalah kajian.Kerangka berfikir dalam penelitian ini terdiri dari variabel

bebas yang terdiri *relationship quality* dan *service quality* sedangkan variabel terikat terdiri dari loyalitas nasabah tabungan BSI.Sehinggatujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Berikut ini menjelaskan kerangka konseptual penelitian:

Gambarl II.1
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Pernyataan atau dugaan disebut sebagai hipotesis. Hipotesis berikut dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka pemikiran dan teori yang ditetapkan:

H_a : Terdapat pengaruh antara variabel *Relationship Quality*dan *Service Quality*terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan *BSI* pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuksikaping

H_o : Tidak terdapat pengaruh antara variabel *Relationship Quality* dan *Service Quality* terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan *BSI* padaBankSyariah Indonesia kcp Lubuksikaping.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan.Dalam penelitian kuantitatif, populasi atau sampel dipelajari, data dikumpulkan dengan menggunakan peralatan penelitian, analisis data bersifat kuantitatof atau statistik, dan tujuannya adalah untuk menguji hipotesis.Teknik pengambilan sampel acak dalam jenis penelitian ini.[18] Ditinjau dari pendekatan yang digunakan, penelitian menggunakan data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

   Data primer adalah informasi yang awalnya di rekam dan dikumpulkan oleh peneliti.Informasi ini diambil langsung dari sumber aslinya dan dikumpulkan secara kusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diinginkan peneliti.Data primer ini dikumpulkan terutama untuk keperluan penelitian lanjutan.Data primer ini dikembangkan setelah pola piker nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping ditanyai serangkaian pertanyaan.

[18] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung:Alfabeta,2016), hal: 16

2. Data Skunder

Data sekunder adalah jenis informasi penelitian yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung dari Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping yang berupa buku, catatan, ataupun dokumentasi yang telah ada sesuai dengan penelitian tersebut

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kategori generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan dari mana kesimpulan dapat ditarik.

2. Sampel

Sebagian dari unit populasi menjadi sampel.Nasabah yang sudah memiliki tabungan BSI dan sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikpaing memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel.

C. Instrumen Pengumpulan Data

Alat atau perlengkapan yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan fakta yang diperlukan untuk penelitiannya adalah instrument pengumpulan data. Berikut ini adalah alat-alat yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini:

1. Kuesioner atau angket

Kuesioner adalah metrode pengumpulan data dimana responden diberi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk ditanggapi.Peneliti menggunakan skala likert untuk menentukan peringkat tanggapan responden atau pelanggan.

Sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena social diukur dengan menggunakan skala likert. Masing-masing dari lima tigkat jawaban pada skala likert berkisar dari 1 hingga 5, yang berisi informasi berikut:

Tabel III. 1
Skala Likert

Alternatif Jawaban	**Nilai**
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Dokumentasi adalah sebuah

cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti seperti buku, jurnal, internet dan wawancara.

D. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validasi adalah istilah yang digunakan untuk mendefenisikan seberapa baik suatu instrument dapat mengukur objek yang diukur.Uji validasi dilakukan terhadap data yang diperoleh setelah penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner.Skor item pertanyaan dapat dikorelasikan dengan skor keseluruhan konstruk atau variable untuk menentukan validitas.

Berikut persamaan uji validitas menggunakan korelasi produk momen:

$$Rxy = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum_x 2 - (\sum_x 2)\}\{N \sum_y 2 - (\sum_y 2)\}}}$$

Keterangan :

Rxy : koefisien korelasi antara x dengan y

X : variabel x (butir pertanyaan)

Y : variabel y (skor total)

N : Jumlah individu dalam sampel.

Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

a. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

b. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Derajat stabilitas yang ditunjukkan oleh suatu alat ukur ketika merekan suau gejala atau peristiwa disebut sebagai reliabilitas.Kestabilan suatu alat ukur meningkat seiring dengan kehandalan alat ukur begitu pula sebaliknya.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai alpha > 0,70 maka reliable. Rumus *Alpha Cronhbach* yaitu :

$$Rn = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum_{ob}{}^{2}}{o^{2}}\right]$$

Keterangan :

Rn : Relatif Instrument

K : Banyaknya pertanyaan

$\sum o\,b^{2}$: Jumlah Varians

O^{2} : Varians Total

Semua pertanyaan tersebut menjalani uji reliabilitas. Jika nilai r lebih besar daro 0,70 instrumen dianggap andal menurut kriteria pengambilan keputusan.

E. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data dari semua responden, analisis data adalah tugas.mengelompokkan data berdasarkan faktor dan kategori responden,

menyajikan data untuk setiap fariabel yang dianalisis, penyelesaian perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk mengevaluasi hipotesis yang telah dikemukakan adalah semua kegiatan dalam analisis data.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas X dengan variabel terikat Y, yang dinyatakan dengan persamaan:[19]

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Atau

$$LN = a + b_1RQ + b_2SQ + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien Regresi

X_1 = *relationship quality*

X_2 = *service quality*

e = error term

[19]Sugiyono. 2012.Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (Bandung): Alfabeta 2016.h.196.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinearitasan dari suatu data (populasi) normal atau tidak.Uji asumsi klasik dilakukan melalui uji normalitas, Uji *Multikolinearitas,* Uji *Heteroskidastisitas* :

a. Uji Normalitas

Normalitas sesuatu populasi dapat ditentukan denagn menggunakan uji normalitas.Model regresi yang layak memiliki disrtibusi yang normal dan mendekati normal.Penyebaran data pada sumbu diagonal grafik menunjukkan bahwa data terdistribusi secara teratur.

Uji kolmogoraf-smirnov dapat digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut normal atau tidak.Statistik kolmogoraf-smirnov digunakan untuak menentukan apakah data terdistribusi secara teratur, jika signifikan, datanya signifikan.disisi lain,data tidak terdisrtibusi secara teratur jika signifikasinya.

Rumus *Kolmogorov-Smirnov*adalah sebagai berikut :

$$KD = \frac{\sqrt{n1-n2}}{n1n2}$$

Keterangan :

KD : Jumlah *Kolmogorov-Smirnov*yang dicari

n1 : Jumlah sampel yang diperoleh

n2 : Jumlah sampel yang diharapkan

Data tidak berdistribusi normal jika sig atau signifikan normal atau jika probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 sebaliknya, data terdisrtibusi normal jika sig atau signimikan normal atau jika probabilitasnya lebih besar dari0,05.

b. Uji *Multikolinearitas*

Ketika terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi dengan beberapa variabel independen, terjadi multikolinearitas.Untuk mengetahui apakah ada variabel bebas dalam suatu model yang mirip dengan variabel bebas lainnya, maka dilakukan uji multikolinearitas.

Variance inflation factor (VIF)dan tolerance antara variabel indepanden yang ditemukan dalam matriks korelasi digunakan dalam penelitian ini untuk menguji multikolinearitas. Tidak ada masalah multikolinearitas dengan data yang dievaluasi jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari0,01. Di sisi lain, multikonearitas ada dalam data yang diuji jik nilai VIF lebih besar dari10 dan nilai toleransi kurang dari 0,01. .

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{VIF} = \frac{1}{\text{Tolerance}} \quad \text{atau} \quad \text{Tolerance} = \frac{1}{VIF}$$

c. Uji *Heteroskidastisitas*

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan varians antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi. Varians faktor pengganggu harus selalu sama dari satu kumpulan data pengamatan ke kumpulan data pengamatan berikutnya agar heteroskedastisitas dapat dipertahankan.

Jika kondisi ini terpenuhi varians faktor penganggu dalam kelompok data menunjukkan homoskedastisitas. Di sisi lain, dapat dikatakan terjadi penyimpangan jika asumsi tersebut tidak terpenuhi.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Variabel independen kualitas hubungan (X1) dan kualitas layanan (X2) digunakan untuk mempengaruhi secara parsial variabel dependen, loyalitas pelanggan yang diukur dengan tabungan BSI, untuk menguji hipotesis.Menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinan

n = Jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) H_o diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau sig >0,05
2) H_o ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai sig <0,05.

Dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang subtansial jika Ho diterima, tetapi terdapat pengaruh yang signifikan jika Ho ditolak.

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu*Relationship Quality* (X_1), *Relationship Quality* (X_2), terhadap Loyalitas Nasabah (Y), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a) Ho : $\beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
b) Ha : $\beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan.

Kesimpulan :

Apabila t hitung > t tabel maka Ha diterima, artinya ada hubungan signifikan Apabila t hitung < t tabel maka H0 diterima, artinya tidak ada hubungan signifikan.

b. Uji F

Uji F mengevaluasi signifikansi persamaan dengan menentukan seberapa sugnifikan hubungan antara variabel independen dengan dependen.Uji F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang ada dalam model memiliki hubungan dengan variabel dependen. Uji signifikansi dengan uji F Dirumuskan sebagai berikut :

$$Fh = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 : Kofisien determinan

k : Jumlah variabel indeoenden

n : Jumlah anggota data atau kasus

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5%= k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

1) H_o ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig <0,05.
2) H_o diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig >0,05.
3) Jika signifikan > taraf yaitu 0,05 maka H_o di terima dan H_a di tolak
4) Jika signifikan < taraf yaitu 0,05 maka H_o di tolak dan H_a di terima.

c. **Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Koefisien determinasi mencoba menjelaskan sejauh mana perubahan variabel bebas dapat menjelaskan perubahan variabel terikat (independen).Secara umum satuan persentase digunakan untuk menggambarkan seberapa besar variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen.

Secara umum nilai koefisien determinasi (R2) terletak antara 0 dan 1.Jika hasilnya lebih cenderung mendekati 0, ini menunjukkan bahwa kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen sangat dibatasi. Namun, jika hasilnya mendekati 1, maka itu menandakan bahwa variabel independen hamper seluruhnya emberikan data yang diperlukan untuk meramalkan variabel dependen.

Dengan mengkuadratkkan koefisien yang dinyatakan dan menerapkan rumus berikut, koefisien determinasi dapat digunakan untuk menentukan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Monografi BSI KC Lubuk Sikaping

1. Sejarah Perusahaan BSI KC Lubuk Sikaping

Pada awal berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri bernama PT. Bank Susila Bakti (BSB) milik yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi atas dasar akta notaris R. Soeratman SH., No. 146 tanggal 10 Agustus 1973. Bank Bumi Dava (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), bank Ekspor Impor Indonesia (BEII), dan BAPINDO menjadi PT. Bank Mandirin (persero) pada tanggal 13 juli 1999. Sementara itu, PT. Bank Susila Bakti (BSB) diambil alih PT. Bank Mandiri (Persero).

Sebagai pemilik baru PT. Bank Mandiri (persero) menyatakan kebijakan untuk melanjutkan dan mendukung sepenuhnya kebijakan PT. Bank Mandiri (persero) untuk mengembangkan unit syariah.Langkah pertama adalah mengubah anggaran dasar sehingga PT. Bank Susila Bakti (BSB) kini bernama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri. Perubahan ini disahkan oleh mentri kehakiman republic Indonesia melalui surat keputusannya tanggal 1 Juli 1999, No. C2-12120.HT. 04.TH. 99, yang berdasarkan nomor notarisnya Ny. Machrani Moertolo Soenarto, SH, No. 29 tanggal 19 Mei 1999.

Berdasarkan akta notaris Sutipto , SH, no. 3 tanggal 8 september 1999, maksud dan nama bank serta seluruh aanggaran PT. Bank syariah Sakinah Mandiri keudian dimodifikasi lagi. Nama baru bank tersebut adalah Bank syariah Mandiri, kemudian disingkat menjadi BSM dengan surat perintah No. 16495. HT. 01. 04. TH. 99 tanggal 16 September 1999, Menteri kehakiman Republik Indonesia menyetujui perubahan tersebut.

Melalui surat keputusan gubernur Bank Indonesia no. 1/24/KEP. BI/1999, Bank Indonesia (BI) memberikan wewenang kepada PT. Bank Susila bakti pada tanggal 25 oktober 1999.Sesuai dengan resolusi Bank Indonesia (BI) Bank Syariah Mandiri (BSM) dapat mulai menjalankan usaha sesuai syariah pada tanggal 1 November 1999. Para pendiri perbankan syariah di PT. Bank Susila dan manajemen PT. Bank Mandiri yang menghargai bak syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri bekerja sama untuk mendirikan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM/Persero).

Salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) sebagai alternative layanan perbankan di Indonesia adalah Bank yang memmadukan ide bisnis dengan keyakinan spiritual.Yang naik ke posisi kepemimpinan di perbankan syariah pada tahun 2003. Diseluruh Indonesia, Bank Syariah Mandiri (BSM) memiliki 23kantor kas dan 37 kantor cabang pembantu per 31 desember 2003. Kantor pusat Bank Syariah Mandiri (BSM) berada di jalan M.H Thamrin No.5 dan dapat dihubungi di (021) 230 0509 atau (021) 3983 2978. Tokyo 10340.

Kemudian, pada tanggal 1 Februari 2021, tiga bank syariah melebur menjadi satunya kini menjadi bagian dari BSI yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan mulai menjalankan bisnis diberbagai wilayah Indonesia.

2. Alamat Perusahaan

Perusahaan terletak di kompleks ruko Lubuk sikaping, Jl. Jend. Sudirman No. 19-20, Lubuk Sikaping, Pauah, Lubuk Sikaping, Kab. Pasaman, Prov. Sumatra Barat. No Tlp. (0753)321653.

3. Visi dan Misi

a) Visi

" Bank Syariah Terdepan dan Modern"

Bank Syariah Terdepan : Memantapkan diri sebagai bank syariah yang konsisten bersaing di segmen konsumen, mikro, komercial dan, corporasi Indonesia.

Bank Syariah Modern :Menjadi bank syariah dengan tekonologi dan sistem layanan mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b) Misi

Misi dari Bank Syariah Indonesia yaitu :

1) Mewujudkan pertumbuhan dan di atas rata-rata industri yang berkeseimbangan

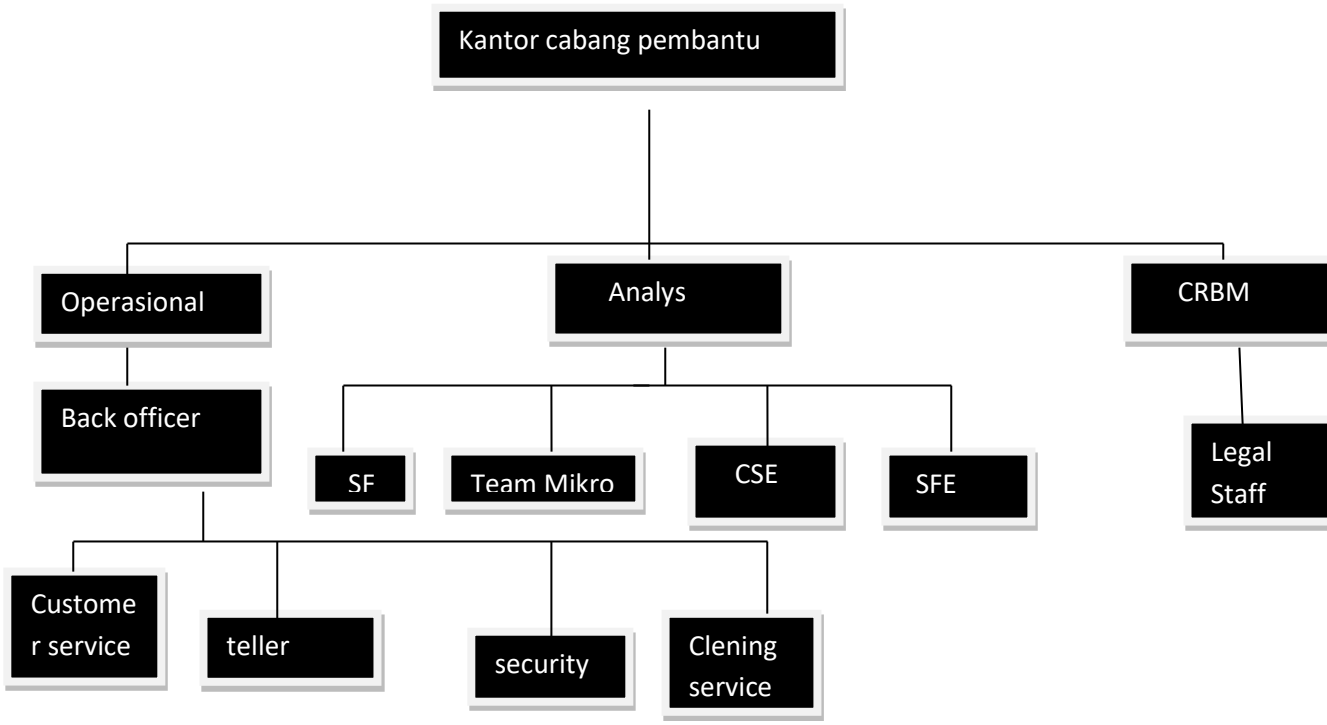
2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
3) Mengutamakan perhimpunan dana murah dan penyaluaran pembiayaan pada segmen ritel
4) Mengembankan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat

4. Struktur Organisasi BSI KCP Lubuk Sikaping

Salah satu teknik untuk mencapai tujuan bisnis secara rasional dan efektif adalah struktur organisasi. Koordinasi dan komunikasi akan dipermudah dalam pengelolaan dalam semua kegiatan untuk mencapai semua tujuan dengan srtuktur organisasi dengan baik. Srtuktur organisasi organisasi adalah hubungan sistematis anatara berbagai departemen atau fungsi yang diperlakukan untuk melaksanakan tujuannya dan memenuhi mandatnya.

Setiap divinisi dan divisi dalam koroporasi mendukung tanggung jawab masing masing dan melakukan tindk lanjut sesuai dengan srtuktur organisasinya yang fleksibel namun kuat untuk mencapai tujuan akhir.Gambar 2.1 yang menggambarkan srtuktur organisasi pada B ank Syariah Indonesia KC Lubuk Sikaping memberikan informasi lebih lanjut.

Gambar IV.1



5. Produk- Produk PT.Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Produk-produk Funding (pendanaan)

1) Tabungan

a) TabunganBSI

Tabungan BSI dalam mata uang Rupiah memungkinkan penarikan dan penyetoran kapan saja selama jam buka tunai dikantor BSI atau melalui ATM.

b) BSI Tabungan Mabrur

Dana mabrur adalah sejumlah rupiah yang di sisihkan untuk membantu pelaksanaan haji dan umrah.

c) BSI Tabungan Junior

BSI tabungan Mabrur junior adalah uang rupiah yang disishkan kusus untuk anak dibawah 17 tahun untuk mendukung biaya haji dan umrah mereka.

d) BSI Tabungan Investa Cendekia

Rekening tabungan berjangka investa cendekia, yang menerima setoran bulanan, disiapkan untuk membantu menyisihkan uang untuk pendidikan masa depan anak.

e) Tabungan Berencana

Tabungan berencana adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang dan memiliki perlindungan asuransi untuk berbagai rencana anda

f) BSI Tabungan Simpatik

Tabungan Simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadi'ah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati

g) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank yang ada di indonesia guna

menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSI adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Mudharabah, muthlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati

i) Tabungan Dollar

Tabungan dolar adalah rekening dengan saldo dolar (USD) yang memungkinkan penarikan dan penyetoran setiap saat atau sesuai dengan aturan BSI.

2) Giro

Giro BSI

Giro BSI merupakan sarana penyimpnan uang dalam mata uang rupiah untuk digunakan dalam transaksi dengan pengelolaan yang menganut konsep wadi'ah yad dhamanah.

3) Deposito

Deposito BSI

Bagi masyarakat maupun non perseorangan, simpanan BSI merupakan investasi rupiah yang dikelola sesuai dengan falsafah mudharabah mutlaqah.

b. Produk-produk Pembiayaan

1) Customer

a) Implan, Konsumtif dan Griya

Yaitu fasilitas BSI untuk pembiayaan kepemilikan rumah yang diperuntukkan bagi perorangan.

b) PKP/Koperasi (pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk para anggota)

Kususnya saluran pembiayaan dan penyaluran bagi anggota pegawai koperasi.

c) Pensiunan

Kususnya pembiayaan dengan memberikan kesempatan kepada pensiunan dan mempermudah mereka dalam mengases fasilitas pembiayaan.

d) BSI Oto

BSI oto menyediakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor, termasuk model baru dan murabahah.

e) Pembiayaan Umrah

Pealangganan dapat memperoleh pembiayaan untuk memenuhi biaya perjalanan umrah mereka melalui organisasi yang terdaftar dikementrian agama, memiliki izin, dan memuliki pengalaman minimal dua tahun dalam penyelenggaraan umrah.

f) Pembelian Alat Kedokteran

Kusus pembiayaan untuk pembelian produk, modal, atau peralatan penunjang kerja di industry medis.

g) Talangan Haji

Adalah pinjaman uang untuk membayar pendaftaran haji sehingga dapat segera memperoleh tempat.

h) Pembiayaan Pendidikan/Edukasi BSI

Kususnya pembiayaan bagi calon mahasiswa yang menerima dana pendidikannya yang diperlukan dan ditujukan baik untuk perorangan maupun badan usaha atau badan hukum.

2) Mikro

Produk pembiayan mikro terdiri atas

a) Produk Reguler

Pembiayaan yang telah di anggap standar sesuai dengan manual produk keuangan mikro dan petunjuk teknis terkait disebut sebagai produk reguler.Pembiayaan Usaha Mikro (PUM) dan pembiayaan Multiguna Mikro adalah contoh paket pembiayaan mikro reguler (PSM).

b) Pembiayaan Program Mikro

Nota kesepahaman antara bank dan lembaga atau spesifikasiteknis yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga yang sesuai menjadi dasar pembiayaan program mikro, yaitu fasilitas pembiayaan bank kepada nasabah dengan ciri, tujuan, syarat, dan ketentuan tertentu.

3) Gadai Emas

Gadai emas adalah ide untuk mendapatkan uang untuk memenuhi kebutuhan sekolah, modal awal, biaya pengobatan, perencanaan perayaan, dan kebutuhan lainnya.

4) Komersil

a) Pembiayaan Modal Kerja

Secara kusus, opsi pembiayaan jangka pendek yang ditawarkan kepada pelaku usaha baik dalam rupiah maupun mata uang lainnya untuk membiayai kebutuhan modal kerja dalam jangka waktu yang telah ditentukan tidak lebih dari satu tahun.

b) Pembiayaan Investasi

Secara khusus, opsi pembiayaan jangka pendek atau jangka panjang dalam rupiah atau mata uang asing lainnya untuk mendanai belanja modal untuk perluasan

produk.Modernisasi, rehabilisasi, atau kebutuhan khusus lainnya yang dianggap tepat oleh bank .

c. Produk-Produk Jasa

1) BSI Card

Kartu BSI menaawarkan sejumlah keunggulan.Penggunaan kartu BSI semakin mudah di ATM BSI, ATM bersama, ATM Prima, ATM MEPS, dan ATM Mandiri bertransaksi.

2) BSI Sentra Bayar

Layanan bank yang menerima pembiayaan tagihan nasabah disebut BSI sentra bayar .

3) BSI Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan non tunai, mobile banking BSI menggunakan telepon sesuler berkemampuan GPRS.

4) BSI Net Banking

Layanan perbankan berbasis internet dengan kemampuan transaksi transfer terlengkap, termasuk kemampuan mengirim transfer ke 80 bank yang tergabung dalam jaringan ATM bersama dan ATM Prime secara real time.

5) BSI Elekctronic Payroll

Pembayaran gaji pegawai institusi secara sederhana, aman, dan fleksibel menggunakan teknologi terkini dari Bank Syariah Indonesia.

6) BSI Jual Beli Valuta Asing

Bank syariah Indonesia menukar mata uang asing dengan rupiah atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya.

7) Bank Garansi

Surat jaminan pinjaman yang diberikan oleh bank kepada pemilik proyek sebagai perlindungan bagi konsumen.

8) Western Union Jasa Operasional

Jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (real time on line) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domistik)

9) Transfer

Manfaat menggunakan layanan transfer BSI untuk mengirim uang dengan aman dan mudah ke keluarga atau mitra bisnis yang berada di seluruh Negara favorit.

10) Intercity Clearing

Layanan ini memungkinkan konsumen untuk memperoleh hasil dari cek atau tagihan bilyet giro mereka pada hari berikutnya dengan segera memproses nota tagihan (cek/bilyet giro dalam mata uang rupiah) dari bank diluar wilayah kliring.

11) Inkaso

Artinya, pada saat menagih surat-surat bank lain, hasil penagihan akan dikreditkan ke rekening nasabah meskipun bank peminat berada di luar wilayah kliring setempat.

12) BSI RTGS (Real Time Gross Setlemen)

Dengan menggunakan layanan ini, kita dapat langsung mentransfer rupiah antar bank dikota yang sama dan kota lain. hasil transfer dalam hitungan menit.[20]

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden Penelitian

Responden yang diambil pada penelitianini adalah nasabah yang menabung pada bank Syariah Indonesia Lubuk Sikaping khususnya yang menggunakan tabungan BSI.

[20]Profil BSI KCP Lubuk Sikaping

Adapun gambaran hasil penyebaran kuesioner pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Gambaran Penyebaran Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentasi
1	Kuesioner yang disebar	60	100%
2	Kuesioner yang kembali	34	56.7%
3	Kuesioner yang dapat diolah	34	56.7%
4	Kuesioner tidak kembali	26	43.3%

Berdasarkan Tabel 4.1dilihat bahwa dari total kuesioner yang disebarkan sebanyak 60 kuesioner atau sebesar 100%. Terdapat kuesioner yang kembali atau kuesioner yang dapat diolah34 kuesioner atau sebesar 56.7%, kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 26 kuesioner atau sebesar 43.3%.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan tabungan BSI di Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.

Tabel 4. 2
Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	14	41.2%
2	Perempuan	20	58.8%
	Jumlah	34	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 14 orang atau sebesar 41.2% dan perempuan sebanyak 20 atau sebesar 58.8%.

3. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Penelitian ini meenggunakan data primer dari Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.Adapun data primer diperoleh dari penyebar kuesioner kepada responden yaitu karyawan yang bekerja di Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.Beberapa tabel dibawah ini menunjukkan gambaran dari setiap variabel.

Ketepatan suatu instrument dalam mengukur merupakan pokok bahasan uji validitas. Sementara konsistensi alat ukur dinilai dengan menggunakan uji reabilitas, tes ini juga melihat seberapa handal dan konsistennya instrument tersebut dalam waktu ke waktu.

Kuesioner yang merupakan indicator suatu variabel atau konstruk di ukur denngan menggunakan uji reabilitas.Jika respon responden terhadap suatu pernyataan konstan atau stabil sepanjang waktu, kuesioner dianggap dapat diandalkan.

a. Variabel Independen

Variabel yang mempengaruhi, berkontribusi, atau mnegakibatkan munculnya variabel dependen dikenal sebagai variabel independen.Variabel independen penelitian ini adalah kualitas hubungan dan kualitas layanan.

Tabel IV.3

Uji Validitas *Relationship Quality*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	15.97	7.156	.676	.730
X1_2	15.84	7.796	.459	.792
X1_3	15.96	6.897	.674	.726
X1_4	16.06	7.222	.552	.765
X1_5	16.27	6.602	.555	.770

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Hasil
1	0,676	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,459	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,674	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,552	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,555	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Tabel IV. 4

Uji Reliabilitas*Relationship Quality*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	5

Berdasarkan tabel diatas uji reabilitas dinyatakan reliabel atau konsisten dengan alasan nilai *Cronbach's Alpha* 0.791 > 0,70.

Tabel IV. 5
Uji Validitas *Service Quality*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	16.33	8.315	.571	.858
X2_2	16.14	8.035	.690	.828
X2_3	16.39	8.016	.668	.833
X2_4	16.14	7.878	.730	.818
X2_5	16.19	7.458	.736	.815

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Hasil
1	0,571	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,690	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,668	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,730	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,736	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Tabel IV. 6

Uji Reliabilitas*Service Quality*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Berdasarkan tabel diatas uji reabilitas dinyatakan reliabel atau konsisten dengan alasan nilai *Cronbach's Alpha* 0.806> 0,70.

b. Variabel Dependen

Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas disebut dengan variabel terikat.Variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping. Loyalitas Nasabah yaitu cara perusahaan mempertahankan nasabah yang loyal/setia.

Informasi dalam tabel yang telah diringkas menjadi tabel frekuensi di bawah ini, menunjukan seberapa sering pertanyaan tentang variabel loyalitas pelanggan di jawab. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas untuk variabel loyalitas nasabah adalah sebagi berikut :

Tabel IV. 7
Uji Validitas Loyalitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	15.23	8.158	.646	.737
Y_2	15.50	8.567	.449	.794
Y_3	15.30	7.853	.558	.761
Y_4	15.16	8.358	.616	.747
Y_5	15.48	6.926	.643	.734

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	Hasil
1	0,646	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,449	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,558	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,616	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,643	0,207	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Tabel IV.8
Uji ReliabilitasLoyalitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	5

Berdasarkan tabel diatas uji reliabilitas dinyatakan reliabel atau konsisten dengan alasan nilai *Cronbach's Alpha* 0.791 > 0,70.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Model regresi linear yang disebut regresi linear berganda melibatkan lebih dari satu variabel bebas.

Tabel IV.9
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.165	1.336		.872	.386
	relationsip quality	.484	.107	.458	4.522	.000
	service quality	.409	.101	.411	4.059	.000

a. Dependent Variable: loyalitas

Berdasarkan tabel di atas, dapat dipero;eh model persamaan regresi sebagai berikut :

$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

$Y = 1.165 + 0{,}484\ X_1 + 0{,}409\ X_2 + e$

a. a = nilai masing-masing variabel independen (kualitas hubungan dan jualitas layanan) adalah konstan, ilia konstanta ini menunjukkan bahwa nilai loyalitas adalah 1,165.

b. β_1 = berdasarkan koefisien regresi kualitas hbungan X1, untuk setiap variabel kualitas huungan yang tumbuh sebesar 1%, loyalitas akan naik sebesar 0,484 poin, dan sebaliknya jika kualitas hubungan menurun sebesar 1% maka loyalitas akan turun sebesar 0,484 poin.

c. β_2 = koefision regresi X_2*Service Quality* menunjukan bahwa setiap variabel *Service Quality* meningkat sebesar 1% maka tingkat loyalitas akan meningkat sebesar 0,409 dan begitu sebaliknya jika *relationship quality* menurun 1% maka akan menurunkan loyalitas sebesar 0,409.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah suatu kumpulan data (pola populasi), varians, dan linieritasnormal atau tidak.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah salah satu yang dilakukan untuk menentukan apakah distribusi data dalam sekelompok data atau variabel terdistribusi normal atau tidak.

Tabel IV. 10
Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Relationship Quality	Service Quality	Loyalitas
N		60	60	60
Normal Parameters[a]	Mean	20.02	20.24	19.17
	Std. Deviation	3.257	3.279	3.442
Most Extreme Differences	Absolute	.103	.137	.115
	Positive	.103	.073	.115
	Negative	-.099	-.137	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.975	1.301	1.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298	.068	.181

a. Test distribution is Normal.

Dari uji normalitas menggunakan metode Kolmogrov-smirnov diketahui hasil signifikasi variabel *relationship quality*, *service quality* dan loyalitas lebih besar dari taraf signifikasi 0,05. Sehingga dapat di simpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

b. Uji *Mutlikolinearitas*

Uji multikolinearitas menentukan ada tiddaknya korelasi substansial antara variabel independen. Keterkaitan antara variabel-variabel bebas akan terganggu jika terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas.

Tabel IV.11

Uji *Mutlikolinearitas*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.165	1.336		.872	.386		
	relationsip quality	.484	.107	.458	4.522	.000	.356	2.810
	service quality	.409	.101	.411	4.059	.000	.356	2.810

a. Dependent Variable: loyalitas

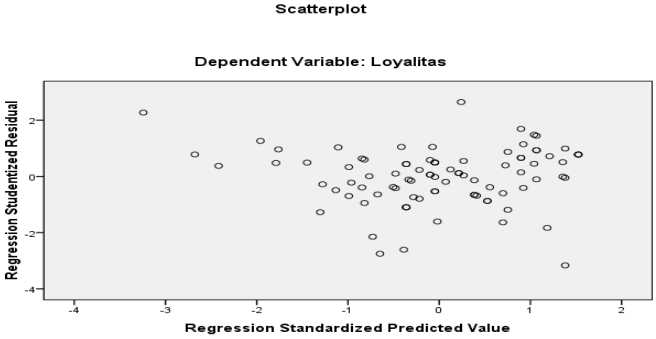
Berdasarkan tabel diatas nilai Tolerance > 0,01 dan nilaiVIF pada *relationship quality* sebesar dan *sevice quality*< 10 persen maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada Multrikoloniearitas.

c. Uji *Heteroskidastisitas*

Dalam model regresi linear, uji heteroskedastisitas menentukan ada tidaknya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua data.

Gambar IV. 2

Uji *Scatterplot*



Berdasarkan gambar Scatterplot diatas dapat dilihat bahwa :

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya dibawah atau diatas saja
3. Penyebaran titik data tidak membentuk pola bergelombang melebarkemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titil-titik data tidak berpola

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

6. Uji Hipotesis

Cara pengambilan keputusan berdasarkan analisis data baik dari eksperimen terkontrol maupun observasi.

a. Uji t (Parsial)

Uji t parsial adalah metode statistic yang digunakan dalam regresi berganda untuk menilai dampak parsial faktor independen terhadap variabel dependen.

Tabel IV. 12
Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.165	1.336		.872	.386
	X1	.484	.107	.458	4.522	.000
	X2	.409	.101	.411	4.059	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai t untuk n = 60 – 3 = 57 adalah 1.662

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa uji t adalah :

Variabel kualitas hubungan X1 memperoleh nilai t sebesar 4,522 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat terhadap loyalitas.Nillai tersebut lebih tinggi dari t_{tabel}.

Variabel X2 service quality diperoleh nilai t sebesar 4,059 yang berarti terdapat pengaruh yang kuat terhadap loyalitas. Nilai ini lebih tinggi dari nilai t_{tabel}.

b. Uji F

Suatu uji yang disebut uji f digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh gabungan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel IV. 13

Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719.104	2	359.552	93.266	.000[a]
	Residual	335.396	57	3.855		
	Total	1054.500	59			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai $F._{tabel}$	Nilai sign	Nilai $F._{hitung}$
3.10	0,05	93.266

Faktor-faktor independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara simultan dan signifikan, sebagaimana terlihat dari data diatas dimana f_{hitung} 93.266 >f_{tabel} 3.10 dan nilai signifikansi menyebabkan diterimanya H dan ditolaaknya Ho.

c. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mencoba menjelaskan sejauh mana perubahan variabel bebas dapat menjelaskan perubahan variabel terikat (independen).Secara umum satuan persentase digunakan untuk mengambarkan seberapa besar variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen.

Tabel IV. 14

Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826[a]	.682	.675	1.963

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Jelas dari data diatas bahwa nilai R Square adalah 0,682 atau 68,2 persen. Dengan demikian variabel loyalitas pelanggan (dependen) dipengaruhi oleh variabel kualitas hubungan dan kualitas layanan (independen) sebesar68,2 persen, dengan variabel lain yang mempengaruhi sisanya sebesar 31,8 persen (100%-68,2%=31,8%).

7. Pembahasan

Hasil uji data yang dilakukan oleh peneliti terdapat pengaruh relationship quality dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah tabungan BSI padaBank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping.

1. Pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah

   Pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah terdapat pada hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,522 dengan signifikansi 0,000. Diperoleh perbandingan nilai t_{hitung} (4,522) > t_{tabel} (1,662) dengan nilai signifikansi (0.000 < 0,05). Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Itu artinya bahwa *relationship quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

   Crosby dkk (1990) berpendapat bahwa *relationship quality* merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas hubungan yang tinggi berarti bahwa pelanggan secara konsisten puas dengan kinerja yang diberikan oleh perusahaan pada pengalaman konsumsi masa lalu.

   Halini sejalan dengan yang diteliti oleh Egha Ezar Junaeka Putra (2013) yang berjudul "Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta)" yang menyatakan bahwa relationship quality yang dilakukan oleh pihak bank berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta.

ii. Pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah

Pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah terdapat pada hasil uji t (parsial) yang dilakukan oleh peneliti diperoleh nilai t_{hitung}sebesar 4,059 dengan signifikansi 0,000. Diperoleh perbandingan nilai $t_{hitung}(4,059) > t_{tabel}(1,662)$ dengan nilai signifikansi (0.000 < 0,05). Maka Ha diterima dan Ho ditolak. Itu artinya bahwa *service quality*secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Secara teoritis loyalitas nasabah terhadap entitas komersial harus meningkat dengan kualitas layanan. Nasabah yang telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari bak syariah tentunya akan merasa puas dengan pelayanan tersebut, menurut Junaedi Hadiwidjojo, Troena, dan Triyuwo (2012). Pelanggan yang senang dengan layanan yang diberikan oleh bank syariah akan memberitahu orang lain tentang sentiment dan pengalaman mereka, yang akan menguntungkan bagi bank syariah.

Halini sejalan dengan yang diteliti olehFita Elentri Chyintia Putri (2018) yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* Dan *Relationship Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Syariah Kantor Cabang Sidoarjo" yang menyatakan bahwa secara parsial variabel service quality berpengaruh positifterhadap loyalitasnasabah BRI KC Sidoarjo

iii. Pengaruh *relationship quality* dan *service quality* secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Relationship Quality dan *Service Quality* samasama berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas nasabahBank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping. Hal ini diketahui dari nilai keofisiensi statistik uji F sebesar 93.266 yang bernilai lebih besar dari nilai pembanding F tabel sebesar 3.10 dan signifikasi 0.000 < 0,05.

Loyalitas dipengaruhi oleh kualitas hubungan dan kualitas layanan sebesar 68,2 persen, dan oleh variabel tambahan diluar model yang tidak tercakup dalam penelitian ini sebesar 31,8 persen. Dapat dikatakan bahwa kedua faktor tersebut hampir memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen jika digabungkan yang memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas nasabah tabungan BSI Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk sikaping.

Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel *relationship quality* dan*service quality* berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah tabungan BSI Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk sikaping.Artinya dalam jangka pendek Bank Syariah Indonesia kcp Lubuk Sikaping tidak perlu khawatir dan tidak rentanmengalami risiko kehilangan nasabah ditinjau dari akibat variabel *relationshipquality* dan *servicequality*.

Namun untuk kedepannya perlu dilakukan peningkatan pada *relationship quality* dan *servicequality* serta tidak menutup kemungkinan

untuk mengkaji dan meningkatkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi Loyalitas nasabah diluar dari dua variabel yang digunakan pada penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pada bab yang telah dibahas sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian pengaruh *relationship quality* dan *service quality* terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuksikapingadalah :

1. Secara parsial varibel *relationship quality* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan BSI pada Bank Syariah Indonesia kcp Lubuksikaping dengan nilai Sig 0,000 dan nilai t hitung 4.522. Dan varibel *sercive quality* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan BSI padaBank Syariah Indonesia kcp Lubuksikaping dengan nilai Sig 0,000 dan nilai t hitung 4.059. Maka dari itu Ha di terima dan Ho di tolak.
2. Secara simultan varibel *relationship quality* dan *sercive quality* mempunyai pengaruh yang sama dengan nilai sebesar 93.266 dikarenakan f hitung > f tabel (93.266 > 3.10).
3. Secara elastisitas variabel *relationship quality* dan *service quality* (independen) terdapat pengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah

(dependen) sebesar 68,2%, sedangkan sisanya (100% - 68,2% = 31,8%) di pengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

1. Bagi BankSyariah Indonesia kcp Lubuksikaping
   a. Berdasarkan temuan penelitian tersebut diatas, Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Sikaping harus berupaya meningktakan efisiensi karyawan dan fasilitas agar nasabah tetap loyal bertransaksi dengan Bank Syariah. Selain itu penting untuk meningkatkan kualitas hubungan dan kualitas layanan, serta tidak menutup kemungkinan untuk mengkaji dan meningkatkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah diluar dari dua variabel yang digunakan pada penelitian ini.
   b. Diharapkan kepada Bank Syariah KCP Lubuk Sikaping selalu menjunjung tinggi hubungan positif dengan nasabahnya dan menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memastikan loyalitas nasabah dan kemampuan untuk mempertahanan nasabah dari saingan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah pada tabungan BSIdi Bank Syariah Indonesia kcp Lubuksikaping secara mendalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Departemen RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,* Al-Mubin, Cibinong, 2013

Andriani,Putri. *Produk Tabungan Mudharabah Marhamah Pada Bank Sumut Syariah KCP H.M. Joni*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, 2018.

Ismail, *Perbankan Syariah*.Jakarta : Kencana, 2011.

Junaeka, Ega Ezar. *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyallitas Nasabah*, Skripsi. Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga, Yogyakarta: 2013

Kusmayadi, Tatang. *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan.*Bank BNI Cab. Ahmad Yani Bandung. STIE STAN Indonesia mandiri.

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2014.

Putri, Fita Elentri Chyintia. *Pengaruh Service Quality dan relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo*.Surabaya, 2018.

Ritonga, Nuri Handayani. *Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Tabungan Marhamah Pada Bank Sumut Syariah Cabang Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara : 2010.

Sakina, Faizatul Fajriyah As, *Pengaruh Service Quality Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagun.* Skripsi. IAIN Tulungagung, 2019.

Saparso, Soegeng Wahyoedi. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*" .Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013.

Suyanto, Thomas *Kelembagaan Perbankan* jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2007

Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik.*Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Profil BSI KCP Lubuk Sikaping.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAHTABUNGAN BSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP LUBUK SIKAPING

Bapak/Ibu, saudara/I responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

Atas waktu yang saudara luangkan, saya ucapkan banyak terima kasih.

A. Identitas Responden.

Berilah tanda checklist (√)pada jawaban yang sesuai menurut anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia :
4. Lama Menjadi Nasabah : a. 1 tahun - 2 tahn b. > 2 tahun

B. Petunjuk Pengisian.

Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

SS	: Sangat Setuju	(Di beri nilai 5)
S	: Setuju	(Di beri nilai 4)
KS	: Kurang Setuju	(Di beri nilai 3)
TS	: Tidak Setuju	(Di beri nilai 2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(Di beri nilai 1)

C. Daftar Pertanyaan

No	Variabel *Relationship Quality*	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping memiliki hubungan yangbaik dengan nasabahnya.					
2.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping selalu konsisten dalam menyediakan layanan yang berkualitas.					
3.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikapingselalu memperhatikan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabahnya.					
4.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping menjelaskan suatu produk tabungan BSI kepada nasabah dengan jelas sehingga dapat di pahami dengan mudah.					
5.	Saya tetap melakukan transaksi di Bank SyariahIndonesia KCP LubukSikaping karena merasa senang mempunyai hubungan baik dengan Bank Syariah Indonesia KCP					

	LubukSikaping.					
No.	**Variabel *Service Quality***	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1.	Saya merasakan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah tabungan BSI.					
2.	Saya merasa karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikapingsangat ramah dengan nasabah yang akan membuka tabungan.					
3.	Saya percaya Bank Syariah Indonesia KCP lubuk Sikaping mampu memberikan rasa aman kepada nasabah tabungan BSI.					
4.	Saya merasa karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping menerima keluhan nasabah dengan sangat baik.					
5.	Saya percaya karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping dapat menjelaskan kepada nasabah yang sedang marah dengan sikap sopan dan santun.					
No.	**Variabel Loyalitas**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
1.	Sayamerasa nyaman dengan produk tabungan BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping sehingga saya tidak berkenan pindah					

	ke Bank Syariah lainnya.					
2.	Sayatetap melakukan kegiatan transaksi (menabung, menarik uang, melakukan pembayaran, dll) di Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping.					
3.	Saya melakukan transaksi kembali di Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping.					
4.	Saya menyampaikan informasi yang saya ketahui tentang Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping kepada orang terdekat.					
5.	Saya senang menggunakan kembali produk/jasa Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping dari yang lain.					

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0109/In.26.3/TL.00/01/2022 — 17 Januari 2022
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. : Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Lubuk Sikaping

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini::

Nama	: **Rajudil Kadri**
NIM	: 3317246
Semester	: IX (Sembilan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Pengaruh Relationship Quality Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM (Bank Syariah Mandiri) Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping"***
Lokasi Penelitian	: BSM KCP Lubuk Sikaping
Waktu	: 18 Desember 2021 s.d 18 Februari 2022

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Izmuddin, MA
NIP. 19750303200112100**7**

Scanned by TapScanner

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Regional III Palembang
Gedung Bank Mandiri
Cabang A. Rivai Lt. 2
Jl. Kapt. A. Rivai No.39
Palembang

T : (+62) 711 318903

www.bankbsi.co.id

15 Maret 2022
No. 2/472-3/RO III Palembang

Kepada
PT Bank Syariah Indonesia
KCP Lubuk Sikaping
Jl. Jenderal Sudirman No. 19 – 20
Lubuk Sikaping
Pasaman 26311

U.p.: Branch Manager

Perihal : **PERSETUJUAN IZIN PENELITIAN**
Ref :- Surat KCP Lubuk Sikaping No.02/153-3/465

Assalamu'alaikum wr.wb.

Semoga Bapak beserta seluruh jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal 'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT, Aamiin.

Menunjuk referensi tersebut diatas dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan riset penulisan penelitian skripsi dapat dilaksanakan di Cabang Saudara dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama, NIM	Universitas/ Fakultas	Periode Penelitian	Judul Penelitian	Unit Kerja Penelitian
1	Mela Siswanti, 3318239	IAIN Bukittinggi	17 Maret 2022 s.d 31 Maret 2022	Analisis Penerapan Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah	KCP Lubuk Sikaping
2	Rajudil Kadri, 3317246	IAIN Bukittinggi	01 April 2022 s.d 14 April 2022	Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan	KCP Lubuk Sikaping
3	Siska Reflina, 3318090	IAIN Bukittinggi	15 April 2022 s.d 30 April 2022	Analisis Faktor Yang Mempengerahui Minat Masyarakat Menjadi Nasabah	KCP Lubuk Sikaping
4	Tasa Melinda, 3318019	IAIN Bukittinggi	04 Mei 2022 s.d 18 Mei 2022	Analisis Pengaruh Persepsi, dan Pengetahuan Pelaku UMKM Terhadap Minat Bertransaksi	KCP Lubuk Sikaping
5	Rahmadika, 3318017	IAIN Bukittinggi	19 Mei 2022 s.d 02 Juni 2022	Preferensi Masyarakat Nagari Pauah Dalam Memilih Bank Konvensional dan Bank Syariah	KCP Lubuk Sikaping

1. Peserta harus mematuhi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Indonesia yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta harus mematuhi SPO HC perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Quisioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi: program studi S1 – S3 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskan kepada pihak lain.
4. Peserta tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

6. Peserta akan dibawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Setelah melaksanakan penelitian/riset, peserta menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Indonesia.
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA
REGION III PALEMBANG

Dadan Riyadi Natadilaga
Operational Deputy

Solihin
HCBP Officer

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.1921 /In.26.8/HM.02.2/07/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan IAIN Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Rajudil kadri
NIM	:	3317246
Fakultas / Jurusan	:	FEBI / S1-Perbankan Syariah
Judul	:	Pengaruh Relationship Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP Lubuk Sikaping

Dengan deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa sebanyak 21% dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 26 Juli 2022
Kepala UPT Perpustakaan,

Novi Zulfikar, S.Sos, M.AP
NIP. 197711302009011006

Scanned by TapScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BUKITTINGGI
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegah Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.iainbukittinggi.ac.id | email : info@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN
BEBAS TUNGGAKAN UANG KULIAH

Nomor : 1480/In.26/KU.00.1/07/2022

Bendahara Penerimaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	**: RAJUDIL KADRI**
NIM	**: 3317246**
Program Studi	**: Perbankan Syariah**
Fakultas	**: Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah memenuhi persyaratan untuk mendaftar Munaqasah Semester Genap TA 2021/2022 dan dinyatakan BEBAS tunggakan uang kuliah sampai pembayaran bulan Juni 2022.

Bukittinggi,26 Juli 2022

Bendahara Penerimaan,

Sheila Ranthir, SE
NIP.199308252022032002

Scanned by TapScanner

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

Nomor : 259.5/In.26.3/PP.00.9/07/2021

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam an. **Rajudil Kadri** NIM **3317246** tanggal 02 Juli 2021.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 181 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 385);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 jo Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2017 Nomor 1598),
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1328);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Relationship Quality dan Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM (Bank Syariah Mandiri) Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping "**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara:

Nama	:	**Era Sonita, SE, M.Si**
NIP	:	197110252003122002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Tk. I/III/d/ Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Kewirausahaan
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : **Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.**

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 02 Juli 2021
Dekan,

ILZ ZMUDDIN

Tembusan :
1. Pembimbing.
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Scanned by TapScanner