

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KCP CURUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Strata Satu  
(S1) Ilmu Perbankan Syari'ah



**OLEH:**

**AYU WANDIRA**

**NIM: 22631012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

**2026**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Ayu Wandira mahasiswi IAIN yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Curup" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Curup, 04, Juni, 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. M. Sholihin, M.S.I  
NIP. 19840218 201903 1 005



Fitmawati, M.E  
NIP. 19890324 202521 2 008

#### PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Ayu Wandira

Nim : 22631012

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep. Curup" belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disatuperguruan tinggi, dan sepengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dengan demikian ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Juni 2026

 Ayu Wandira  
NIM. 22631012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No; 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119

Website/facebook, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas syariah@ekonomi islam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor: 435 /In.34/FS/PP.00.9/07/2026

Nama : Ayu Wandira  
NIM : 22631012  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kep Curup

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 17 Juni 2026  
Pukul : 09.30-11.00 WIB  
Tempat : Ruang 2 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Prof. Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd, M.M  
NIP. 197502192006041008

Sekretaris,

Lutfi El-falaby, M.H.  
NIP. 198504292020121002

Penguji I

Andriko, M.E., Sy  
NIP. 198901012019031019

Penguji II

Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E  
NIP. 199105192023212037



Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Dr. Mahrup Syah, S.Pd.I, S.IPL, M.H.I  
NIP. 198008182002121003

## KATA PENGANTAR



Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, memungkinkan penyelesaian skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang berkat beliau, kita dapat menikmati zaman yang dipenuhi dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup.”** Penulisan ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, khususnya di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Dr. Mabrusyah S.Pd.I.,S.IPL.,M.HI selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Yuliarni Putri, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Soleha, M.E selaku pembimbing akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik peneliti.

5. Dr. M.Sholihin, S.E.I., M.S.I dan Fitmawati, M.E selaku Dosen Pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan karyawan IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama berada di bangku kuliah.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, Peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi peneliti dan pembaca. Aamiin Ya Robbal"Alamin.

Curup, 23 Juni 2026

Ayu Wandira

Nim 22631012

## **MOTTO**

**Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri."**

**\_QS.Ar-Ra'd: 11\_**

**"Tumbuh dari lumpur sawah, terbang tinggi menggapai sarjana."**

**\_AYU WANDIRA\_**

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala kemudahan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini hingga mencapai tahap yang diharapkan. Dengan penuh rasa hormat, penulis persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang selalu menunggu, mendukung, membimbing dan mengarahkan dengan penuh keikhlasan, dalam kondisi apapun, Semogakeberhasilan ini menjadi awal yang baik untuk langkah penulis selanjutnya dalam mengejar cita-cita. Teruntuk :

1. Kepada Ayah Agus Farizal, selaku cinta pertama saya. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini. Terimakasih telah membuat saya bangkit dari kata menyerah, terima kasih atas segala pengorbanan mu, lelah mu dan perjuangan mu sehingga mengantarkan saya berada di kampus tercinta ini yakni IAIN Curup. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidupku. Terima kasih telah menjadi ayah terbaik, I Love you more ayah.
2. Kepada Ibu Lijawati Sitinjak, wanita terhebatku yang telah melahirkanku, seseorang yang mempunyai pintu surga ditelapak kakinya, terimakasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan, dukungan yang selalu di berikan dan kerja kerasmu untuk memenuhi kebutuhanku, atas segala bentuk dukungan, semangat, motivasi, cinta dan nasihat serta kata-kata yang selalu dilontarkan untuk menguatkan aku. Terima kasih telah menjadi ibu terbaik sepanjang masa I love you

3. Kedua kakakku, Yhensis Nawati dan Fikri Utami Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang telah di berikan kepada adikmu selama masa pendidikan dan telah mempercayakan saya sebagai anak bungsu untuk bisa menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi ini.
4. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Ayu Wandira. Terimakasih sudah menepikan ego, memilih bangkit dan menyelesaikan semua ini sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah, Kamu hebat.

## ABSTRAK

AYU WANDIRA 22631012 “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, jenis penelitian *causal comvarative* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 5.203 nasabah aktif BSI KCP Curup dengan sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala likert, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier, uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t\text{-hitung } 6,681 > t\text{-tabel } 1,985$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Curup, maka semakin tinggi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia.*

## ABSTRACT

AYU WANDIRA 22631012 *"The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup." Thesis, Islamic Banking Study Program.*

*This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. It employs a causal-comparative research design using a quantitative approach. The study population consists of 5,203 active customers of BSI KCP Curup, with a sample of 97 respondents determined using the Slovin formula and simple random sampling data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using validity, reliability, classical assumption, linear regression, and hypothesis tests. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, with a calculated t-value of 6.681 1.985 and a significance level of 0.000 0.05. The study concludes that the better the service quality provided by BSI KCP Curup, the higher the customer loyalty regarding the use of sharia banking services.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia.*

## DAFTAR ISI

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                          | i    |
| HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....                              | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....                              | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....                             | iv   |
| ABSTRAK .....                                                | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                         | vi   |
| MOTTO .....                                                  | vii  |
| PERSEMBAHAN .....                                            | viii |
| DAFTAR ISI .....                                             | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                           | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                          | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                      | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                      | 1    |
| B. Batasan Masalah .....                                     | 8    |
| C. Rumusan Masalah .....                                     | 6    |
| D. Tujuan Penelitian .....                                   | 6    |
| E. Manfaat Penelitian .....                                  | 7    |
| F. Kajian Terdahulu .....                                    | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                | 15   |
| A. Teori Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) ..... | 16   |
| B. Loyalitas Nasabah .....                                   | 30   |
| a. Loyalitas Nasabah Secara Umum .....                       | 30   |
| b. Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam .....          | 32   |
| c. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....   | 33   |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| d. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....             | 35        |
| e. Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah .....         | 36        |
| f. Indikator Loyalitas Nasabah .....                 | 37        |
| C. Kerangka Berpikir .....                           | 37        |
| D. Hipotesis .....                                   | 38        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>37</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                            | 40        |
| B. Subjek Penelitian, Populasi Dan Sampel .....      | 41        |
| C. Jenis Data .....                                  | 42        |
| D. Instrumen/Teknik Pengumpulan data .....           | 43        |
| E. Teknik Pengelolaan dan Analisis data .....        | 45        |
| <b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>45</b> |
| A. Temuan Hasil Penelitian .....                     | 49        |
| B. Pembahasan .....                                  | 68        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                | <b>66</b> |
| A. Simpulan .....                                    | 74        |
| B. Saran .....                                       | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                          | <b>68</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                | <b>70</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Kajian Terdahulu .....                            | 10 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                                | 44 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 50 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....           | 50 |
| Tabel 4.3 Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia ..... | 51 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X .....                       | 54 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y .....                       | 55 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas X .....                    | 56 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Y .....                    | 57 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....                        | 60 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 61 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser .....                          | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....         | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis T .....                      | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....            | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan nasabah BSI KCP Curup.....                | 2  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                               | 38 |
| Gambar 4.1 Distribusi nilai tabel Signifikasi 51% dan 100% ..... | 52 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik Histogram .....    | 58 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Metode P-plot .....              | 59 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                   | 62 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perbankan syariah di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin pesat, ditandai dengan meningkatnya aset, jumlah nasabah, serta inovasi layanan digital yang terus dikembangkan oleh lembaga keuangan syariah. Perkembangan tersebut mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam perkembangan tersebut adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan hasil merger BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah.<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan Bank hasil merger (Penggabungan) anatar PT Bank Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk dan PT Bank BNI Syariah. Yang mana izin mengeluarkan merger ketiga usaha Bank Syariah Indonesia ini diawasi oleh otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi pada tanggal 27 januari 2021 melalui surat nomo SR-3/PB.1/2021. Penggabungan bank ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut, sehingga memunculkan kualitas pelayanan yang lebih lengkap, serta jangkauan yang lebih luas, dan memiliki jumlah model yang lebih baik. Didukung dengan sinergi perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementrian Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

---

<sup>1</sup>Bank Syariah Indonesia, “*Laporan Tahunan BSI 2024*,” (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2025), <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2024-ID/index.html>.

Bank Syariah Indonesia (BSI) di dorong supaya dapat bersaing di tingkat global salah satu tujuan dari adanya Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah melaksanakan kegiatan pengoprasionalnya guna mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting dalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang pada dasarnya Bank memberikan apa yang diharapkan oleh nasabah, nasabah akan dengan sangat mudah berpindah ke Bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan maka kepercayaan nasabah kepada Bank pun akan hilang dengan begitu juga mudahnya.

Bank yang kurang memuaskan nasabah dalam hal pelayanan akan dihadapkan dengan masalah yang kompleks, masalah tersebut adalah jika nasabah tidak puas dengan pelayanan, maka nasabah tersebut akan dengan sangat mudahnya menyampaikan ketidakpuasan nya kepada pihak lain sehingga hal tersebut dapat merugikan pihak bank.<sup>2</sup>

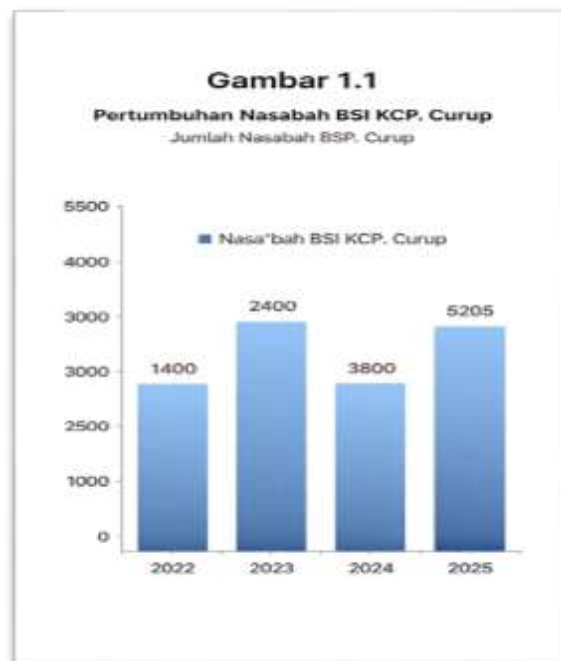
Melalui proses merger tersebut, BSI diharapkan mampu memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Salah satu kantor cabang pembantu yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah BSI KCP Curup kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi keunggulan kompetitif yang

---

<sup>2</sup>Bank Syariah Indonesia, "*Sejarah Perseroan*," (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2023), <https://ir.bankbsi.co.id/corporate-history.html>.

mampu mempertahankan nasabah serta mendorong mereka untuk terus menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan.<sup>3</sup>

Berdasarkan data dibawah yang menunjukkan pertumbuhan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup Periode 2022-2025.



Berdasarkan Gambar (1.1) di atas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah BSI KCP. Curup mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun selama periode 2022-2025. Pada tahun 2022, jumlah nasabah tercatat sebanyak 1.400 nasabah. Kemudian pada tahun 2023 mengalami kenaikan menjadi 2.400 nasabah, atau naik sebesar 71,4% dibanding tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2024, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 3.800 nasabah, dengan persentase kenaikan 58,3%.

Peningkatan tertinggi terjadi hingga tahun 2025 dengan total nasabah mencapai 5.203 nasabah, atau naik 36,9% dari tahun 2024. Secara keseluruhan,

---

<sup>3</sup>Fira Solehatin dan Khusnudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Malang,” *Jurnal Perbank Syariah* 10, no. 2 (2023): 62.

data tersebut menunjukkan tren pertumbuhan nasabah yang positif dan konsisten pada BSI KCP Curup dari tahun 2022 sampai 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja dan kepercayaan masyarakat terhadap BSI KCP Curup terus meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*.

Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan rasa percaya, kepuasan, serta mendorong terbentuknya loyalitas nasabah terhadap bank namun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan di BSI masih menghadapi berbagai tantangan. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat, seperti antrean pelayanan yang cukup panjang, kecepatan pelayanan yang belum stabil, keterbatasan jumlah pegawai, kurang responsifnya petugas dalam memenuhi kebutuhan nasabah, serta informasi mengenai produk yang belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah.<sup>4</sup>

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diterima. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia selain fenomena tersebut. Ada beberapa perbedaan hasil antar para peneliti terdahulu yakni, Fira Solehatin dan Khusnudin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Malang. Dalam penelitian tersebut.

---

<sup>4</sup>Navilah Laila Wardani, Harun Alrasyid dan Nurhidayah, "Membangun Loyalitas Dalam Perbankan Syariah: Bagaimana Kepercayaan Merk Dan Kualitas Perbankan Seluler Mendorong Kepuasan Dan Retensi Pelanggan," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 4 (2025): 54.

Loyalitas nasabah lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas produk dan *customer relationship management (CRM)*. Berbeda dengan penelitian tersebut, Navilah Laila Wardani, Harun Alrasyid, dan Nurhidayah menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking dan brand trust berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu memberikan pengaruh secara langsung terhadap loyalitas.

Melainkan melalui variabel perantara berupa kepuasan nasabah. Muniaty Aisyah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun, kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara langsung maupun signifikan terhadap loyalitas pada konteks penelitian tersebut. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah masih belum memiliki kesimpulan yang konsisten sehingga perlu dikaji kembali pada objek penelitian yang berbeda.<sup>5</sup>

Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah masih memerlukan pembuktian empiris, khususnya pada Bank Syariah Indonesia setelah proses merger. Perubahan struktur organisasi, sistem pelayanan, serta integrasi budaya kerja pasca merger memungkinkan munculnya kondisi yang berbeda dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian

---

<sup>5</sup>Muniaty Aisyah, "Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2023): 84.

mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BSI KCP Curup menjadi penting untuk dilakukan.<sup>6</sup>

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu (research gap), maka penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia KCP Curup dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup."**

## **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap loyalitas nasabah yang meliputi niat tetap menggunakan layanan, rekomendasi kepada orang lain, serta kecenderungan tidak berpindah ke bank lain. Fokus penelitian hanya pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup pada tahun/2022-2025, dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebagai sumber data primer.

---

<sup>6</sup>Ramadhani dan Yusuf, "Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah," *Jurnal Perbankan* 6, no. 5 (2023): 93.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu perbankan syariah, khususnya terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan model kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah serta memperkuat teori SERVQUAL dan teori loyalitas dalam konteks perbankan syariah di Indonesia

Referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa, baik dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank Syariah KCP Curup: hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.
- b. Bagi Nasabah BSI: penelitian ini dapat menyalurkan aspirasi mereka terkait pengalaman menggunakan layanan Bank Syariah, sehingga harapannya pelayanan bisa lebih sesuai dengan kebutuhan.
- c. Bagi Peneliti: penelitian ini memberikan pengalaman akademis dan praktis dalam memahami hubungan antara persepsi nasabah dengan pelayanan bank syariah.

## F. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai hasil-hasil penelitian yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah, berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi *SERVQUAL* yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah yang tercermin dari penggunaan ulang jasa, rekomendasi kepada pihak lain, serta tidak berpindah ke bank lain, meskipun demikian terdapat perbedaan temuan pada penelitian terkait dimensi kualitas yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk melengkapi dan memperkaya kajian empiris mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 1.1**  
**Kajian Terdahulu**

| No | Topik                                         | Sub-Topik                                               | Penulis dan Tahun Penelitian                              |
|----|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1. | Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah | Kualitas pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah | Dian Hernita (2025)                                       |
|    |                                               | Reputasi Bank, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah    | Popon Srisusilawati, Sri Devi Irma yulita Silviany (2025) |
|    |                                               | Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah                   | Didit Darmawan, Dila istianah (2026)                      |
|    |                                               | Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah                    | Hendro Purnomo, Inngamul wafi (2025)                      |
|    |                                               | Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah                | Sri Devi, Irma Yulita Silviany(2024)                      |

Berdasarkan tabel diatas (1.1), Berikut diuraikan penjelasan dari masing-masing penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian kualitas pelayanan hadap loyalitas nasabah BSI Kcp Curup.

Pertama Dian Hernita dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCP Kuala Meulaboh” tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan cita perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Meulaboh. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Dian Hernita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCPKuala Meulaboh,” *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1b (2025): 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah selain itu, citra perusahaan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terbukti mampu meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Meulobah.

Perbedaan dengan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Curup” terletak pada variabel independen yang digunakan, di sini menggunakan dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan sedangkan penelitian saya hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu terletak pada objek penelitian

Kedua penelitian Popon Srisusilawati, Sri Devi, dan Irma Yulita Silviany dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Reputasi Bank dan Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia” tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh reputasi bank dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun simultan, dengan jumlah sampel 100 responden dengan teknik random sampling.<sup>8</sup>

Hasil penelitian menunjukkan uji regresi berganda, reputasi bank dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial, reputasi bank tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  dan  $\text{sig} > 0,05$ . Sementara kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara

---

<sup>8</sup>Popon Srisusilawati, Sri Devi dan Irma Yulita Silviany, “Pengaruh Reputasi Bank dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Of Sustainable Community Development* 07, no. 01 (2025): 84.

simultan reputasi bank dan kualitas pelayanan disandingkan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil persamaan regresi  $Y = 0,307 + 0,110X_1 + 0,845X_2$  menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar dan kuat dibanding reputasi bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>9</sup>

Perbedaan dengan Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup terletak pada variabel jurnal tersebut menggunakan 2 variabel independen dengan hasil reputasi bank tidak signifikan secara parsial. Sedangkan skripsi saya cuman 1 variabel independen dan fokus pada kualitas pelayanan dengan 5 dimensi.

Ketiga penelitian Didit Darmawan dan Dila Istianah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah” yang bertujuan untuk mengevaluasi dan mengkaji secara literature review sejauh mana kualitas pelayanan berperan sebagai faktor determinan dalam mempertahankan nasabah ditengah kompetisi industri perbankan syariah, serta memberikan pembuktian konkret mengenai efektivitas strategi layanan yang diterapkan bank dalam memelihara kepercayaan serta kesetiaan nasabahnya.<sup>10</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi secara positif dan signifikan memengaruhi loyalitas pelanggan di bank syariah. Dalam konteks ini loyalitas berarti pelanggan akan terus menggunakan layanan bank, merekomendasikan nyakepada orang lain dan memilih bank syariah sebagai pilihan mereka. Pelanggan yang puas memberikan kontribusi positif kepada

---

<sup>9</sup>Didit Darmawan dan Dila Istianah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 1 (2026): 37.

<sup>10</sup>Hendro Purnomo dan Inngamul Wafi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Cilacap Diponegoro,” *Jurnal Syariah dan Hukum Islam* 4, no. 2 (2025): 15-26.

bank dalam jangka panjang dengan tetap menjadi pelanggan bank syariah dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan mereka.

Perbedaan dengan penelitian “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup” terletak pada data yang digunakan penelitian terdahulu tidak menggunakan data primer sedangkan penelitian saya penelitian lapangan langsung ke nasabah BSI KCP Curup.

Keempat penelitian Hendro Purnomo, Inngamul wafi penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Cilacap Diponegoro” yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan menggunakan dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia KCP Cilacap Diponegoro.

Hasil penelitian menunjukkan diperoleh melalui uji T(parsial) menunjukkan bahwa *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cilacap Diponegoro. Adapun pengujian secara simultan (Uji f) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepauasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cilacap Diponegoro.

Perbedaan dengan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup” Perbedaan nya terletak pada variabel Y penelitian terdahulu menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y sedang penelitian saya Loyalitas Nasabah sebagai variabel.

Kelima penelitian Sri Devi, Irma Yulita Silviany dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah” dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan juga melihat besaran kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Bandung UNISBA 2 menggunakan koefisien determinasi dengan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 responden.<sup>11</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah. Nilai R-Square menunjukkan bahwa 90% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut sementara 10% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Perbedaan penelitian dengan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup” terletak pada uji yang dilakukan, dari jurnal tersebut hanya menguji kualitas pelayanan secara komposit tanpa memecah menjadi dimensi, analisisnya terbatas serta terletak pada lokasi penelitian yang kurang jelas dicantumkan.

---

<sup>11</sup>Sri Devi dan Irma Silviany, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Riset Pebankan Syariah* 4, no. 1 (2025): 39-48.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh.<sup>1</sup>

Pelanggan memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Setelah pelanggan menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkan nya dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka pelanggan nikmati ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati sesuai dengan harapan mereka akan cenderung memakai kembali produk jasa tersebut.<sup>2</sup> Menurut Kotler dan Keller jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan

---

<sup>1</sup>Fandi Tjiptono, "*Service management: mewujudkan layanan prima*," (Yogyakarta: Andi, 2014), 4.

<sup>2</sup>Kotler, Philip, "*Prinsip-prinsip pemasaran*," (Jakarta: Erlangga, 2008), 88.

produk fisik atau tidak. Menurut Tjiptono pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Daryanto dan Ismant Ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu<sup>3</sup>:

Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.

1. Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
2. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan.
3. Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan

---

<sup>3</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, "*Konsumen dan pelayanan prima*," (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 117-118.

memahami perasaan pelanggan.

4. Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.
5. Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu

Definisi kualitas pelayanan dapat berbeda-beda bagi masing-masing individu. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat *relative*, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri.<sup>4</sup> Definisi kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi

---

<sup>4</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran*," (Jakarta: Erlangga, 2009), 36.

harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan. Semua perspektif kualitas layanan ditemukan berkorelasi positif.<sup>5</sup>

Sementara salah satu faktor yang berempati menunjukkan hubungan negatif dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dan merupakan saran bagi peneliti masa depan untuk tidak meneliti variabel ini. Partisipasi utama dari penelitian ini di seluruh dunia adalah bahwa ia mengidentifikasi faktor utama kualitas layanan yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Buku ini akan membantu manajemen puncak organisasi dan lembaga untuk membuat strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.<sup>6</sup>

Hal ini juga diamati jika manajemen organisasi sadar akan kualitas layanan sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan yang mengarah pada loyalitas pelanggan dan pada akhirnya pelanggan akan berkomitmen dengan organisasi tersebut. Skor yang diberikan menggambarkan bahwa siswa sampai batas tertentu puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Jaminan dan berwujud memiliki nilai lebih besar daripada perspektif *SERVQUAL* lainnya sedangkan empati memiliki skor terendah. Di sisi

---

<sup>5</sup>A Parasuraman, Valarie A Zeithaml dkk, "SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perception Of Service Quality," *Journal Of Retailing* 64, no. 1 (1998), 12.

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, "Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian," (Yogyakarta: Andi, 2014), 157.

lain, Korelasi mewakili bahwa empati perspektif SERVQUAL.<sup>7</sup>

Termasuk *tangibles, responsiveness, assurance dan reliability* berhubungan positif dengan kepuasan dan satu perspektif yang berempati yang dikaitkan secara negatif dengan kepuasan. Jadi di masa depan tidak perlu melakukan penelitian tentang Empati Variabel. Semua perspektif *SERVQUAL* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Analisis regresi menunjukkan bahwa dalam kepuasan perubahan pelanggan terjadi karena kualitas layanan dan perspektif dan perubahan lainnya terjadi karena beberapa variabel lainnya.

Wasistiono menamakan abad ini sebagai "abad pelanggan", abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers first*). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan. Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Murillo sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Pelanggan adalah raja
2. Pelanggan adalah alasan keberadaan kita (perusahaan)
3. Tanpa pelanggan kita (perusahaan) tak punya apa-apa
4. Pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita (perusahaan)
5. Jika kita (perusahaan) tidak memahami pelanggan kita (perusahaan), maka berarti kita (perusahaan) tidak memahami bisnis kita (perusahaan).

---

<sup>7</sup>A Parasuraman, Valarie A Zeithaml dkk, "SERVQUAL: A Multipleitem Scalefor Measuring Consumer Perpection Of Service Quality," *Journal Of Retailing* 64, no 1 (1998): 55.

<sup>8</sup> Wasistiono Sadu, "*Kapita Selektta manajemen pemerintahan daerah*," (Bandung: Fokusmedia, 2003), 69.

Perspektif pelayanan pelanggan di atas, mencerminkan orientasi terhadap pelanggan sebagai penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutarbalikkan pandang tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan. Menurut Warella mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:<sup>9</sup>

1. *Intangibility*, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performace dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
2. *Heterogeinity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performence sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelannggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "*Concern*" pada pelangganya.

---

<sup>9</sup>Philip Kotler dan kevin Lane keller, "*Manajemen Pemasaran*," (Jakarta: Erlangga, 2009), 53.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut berorientasi kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih di dahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Pada dimensi lain, Tjiptono mengatakan bahwa ada tiga kunci memberikan pelayanan yang unggul, yaitu:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe pelanggan
2. Pengembangan database yang lebih akurat dari pada peaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu kerangka strategik.

Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, "tanyakan" kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut kata lain bisa diartikan bahwa kedua sudut pandanmg tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya. Dalam artian bahwa bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eskternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai

tidak efektif.<sup>10</sup>

Menurut Zeithaml, keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan "kualitas pelayanan." Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera.<sup>11</sup>

Harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Parasuraman mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "*RATER*" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*).

Inti dari konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya,

---

<sup>10</sup>A Parasuraman, Valarie A Zeithaml dkk, "SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perception Of Service Quality," *Journal Of Retailing* 64, no. 1 (1998): 58.

<sup>11</sup>Kotler dan Keller, "*Manajemen Pemasaran*", (Jakarta: Erlangga, 2009), 82.

menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan.<sup>12</sup>

Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan “*RATER*” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi pelayanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat.<sup>13</sup> Aktualisasi konsep “*RATER*” juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai, baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas pelayanan dengan menerapkan konsep “*RATER*” yang dikemukakan oleh Sadiartha dan Suartina sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*):

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan,

---

<sup>12</sup>Tjiptono, “*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*,” (Yogyakarta: Andi, 2014), 67.

<sup>13</sup>Ketut Sadiartha dan I Wayan Suartina, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Denpasar: Udayana University Press, 2020), 45

sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.<sup>14</sup>

## 2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*):

Pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun menurut Tjiptono berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

---

<sup>14</sup>Fandy Tjiptono, “*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*,” (Yogyakarta: Andi, 2014), 282.

### 3. Bukti fisik (*Tangible*):

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.<sup>15</sup>

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik

---

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2014), 286–288.

pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

#### 4. Perhatian (*Empathy*):

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan menurut Tjiptono, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.<sup>16</sup>

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan.

Pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan

---

<sup>16</sup>Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*," (Yogyakarta: Andi, 2014), 286–289.

tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani

##### 5. Keandalan (*Realibility*):

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan responden, responden tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan

klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh.<sup>17</sup>

## **B. Loyalitas Nasabah**

### **1. Loyalitas Nasabah Secara Umum**

Loyalitas merupakan sikap konsumen yang berkomitmen bertahan dalam memperoleh ketentuan untuk tetap merekomendasikan dalam menggunakan jasa secara berulang kali. Oliver mengatakan loyalitas adalah komitmen pelanggan yang kuat untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau jasa tertentu secara teratur di masa mendatang, meskipun perubahan lingkungan dan upaya pemasaran dapat mengubah perilaku.<sup>18</sup>

Menurut Tjiptono mengatakan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko, atau pemasok yang didasarkan pada sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang berulang. Sedangkan menurut Kotler dan Keller mengatakan bahwa nasabah yang loyal memiliki beberapa keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan tersebut diantaranya nasabah yang loyal kurang sensitif terhadap harga, tetap berlangganan atau membeli produk perusahaan untuk periode yang lama.<sup>19</sup>

Serta menyebarkan informasi yang positif tentang perusahaan dan produk yang ditawarkan. Loyalitas nasabah sangat penting untuk kelangsungan suatu usaha. Nasabah yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan layanan yang diberikan, sehingga mereka ingin

---

<sup>17</sup>A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

<sup>18</sup>Selamet Riyadi, "Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah," (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), 53-54.

<sup>19</sup>Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran," (Jakarta:Andi, 2015), 111.

memperkenalkannya kepada orang lain. Mereka juga akan menjadi lebih setia pada produk lain dari perusahaan yang sama yang mereka percaya. Jadi pada akhirnya, mereka menjadi pelanggan yang setia untuk perusahaan tertentu.<sup>20</sup>

Kesetiaan konsumen tidak terbentuk dalam waktu yang cepat, akan tetapi melewati proses belajar dari pengalaman konsumen itu sendiri dari pembelian atau penggunaan jasa yang digunakan. Bila yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan, maka proses pembelian atau penggunaan jasa akan terus berulang, sehingga hal ini bisa dikatakan bahwa telah adanya sikap kesetiaan dari seorang konsumen. Bila dari pengalamannya, konsumen tidak menemukan produk atau jasa yang memuaskan dirinya, maka ia tidak akan berhenti untuk mencoba produk atau jasa dari manapun sampai ia menemukan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan.<sup>21</sup>

## **2. Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam**

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *Al-Wala'*. Seiacara etimologi, *Al-Wala'* memiliki beberapa makna, yaitu mencintai, menolong, mengikuti dan mendekat kepada sesuatu. Sedangkan secara terminologi, *Al-Wala'* berarti penyesuaian diri seseorang hamba terhadap apa yang dicintai dan diridhai Allah SWT berupa perkataan, perbuatan, kepercayaan dan orang yang melakukannya. Konsep loyalitas dalam Islam adalah sepenuhnya. Loyalitas nasabah dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat

---

<sup>20</sup>Philip kotler dan Kevin lane keller, "*Manajemen Pemasaran*," (Jakarta:Erlangga, 2009), 55.

<sup>21</sup> Richard L Oliver, "*Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*," (New York: McGraw-Hill, 1997), 234.

memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>22</sup>

Seperti halnya umat Islam yang beriman, mereka mengenal hakikat iman dan hakikat agama. Inilah maksa kesetiaan atau loyalitas seorang hamba kepada Allah SWT.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿١٥﴾

*Artinya: "Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar." (QS. Al-Hujurat ayat 15).<sup>23</sup>*

Berdasarkan ayat diatas dapat kita kaitkan dengan loyalitas nasabah, dimana jika nasabah sudah setia dan percaya pada suatu perusahaan atau merek maka ia akan menjadi loyal tak peduli dengan harga produk tersebut. Salah satu faktor yang berpotensi dalam menghasilkan keuntungan dari nasabah yang bertahan lama adalah mereka yang tidak peduli akan harga. Hal ini dikarenakan loyalitas adalah perilaku yang terbentuk dari kepuasan nasabah serta ikatan emosional yang terbentuk dari kualitas pelayanan, yang mengarah pada perasaan atau keadaan yang konsisten pada satu pilihan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Jill Grifin, "Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan," (Jakarta: Erlangga, 2005), 31.

<sup>23</sup>Kementerian Agama RI, "Mushaf Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan," (Solo: Abyan, 2014), 517.

<sup>24</sup>Annas Syams Rizal Fahmi, Faridl Noor Hilal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta," *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis* 2, no. 1 (2022): 146.

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalita Nasabah

Menghadapi tingkat persaingan usaha yang semakin tajam, maka kemampuan bank untuk mempertahankan nasabahnya yang sudah ada merupakan suatu hal yang terpenting.<sup>25</sup> Ada lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu:

#### 1. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan apabila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus maka akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia menggunakan produk tersebut.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan buruk.

#### 3. Emosional

Emosional diartikan sebagai keyakinan penjual atau pemberi jasa itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.

---

<sup>25</sup>Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz, *"Services Marketing: People, Technology, Strategi,"* (New Jersey: Pearson, 2011), 37.

#### 4. Harga

Harga lebih diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas layanan yang bagus.

#### 5. Biaya

Orang yang berfikir bahwa bank yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atas produksi, pasti produk yang dihasilkan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.

#### **4. Karakteristik Loyalitas Nasabah**

Menurut Fandy Tjiptono mengatakan bahwa nasabah yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa sehingga memiliki antusiasme untuk memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal.<sup>26</sup> Karakteristik loyalitas nasabah adalah.

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur
- b. Menolak produk atau jasa dari bank lain.
- c. Kebal terhadap daya tarik pesaing
- d. Menarik nasabah baru untuk bank

#### **5. Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah**

Konsumen yang loyal tentu tidak terbentuk begitu saja, tetapi meliputi beberapa tahapan, Tahap pertumbuhan loyalitas nasabah yaitu sebagai.<sup>27</sup> berikut:

---

<sup>26</sup>Fandy Tjiptono, “*Strategi Pemasaran*,” (Jakarta:Andi, 2015), 214.

<sup>27</sup>Jill Griffin, “*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kestiaan pelanggan*,” (Jakarta: Erlangga, 2005), 63.

- a. *Suspect*, meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/jasa perusahaan.
- b. *Prospect*, meliputi orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini meskipun mereka belum melakukan pembelian, tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.
- c. *Customer*, pada tahap ini nasabah sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan. Loyalitas pada tahap ini belum terlihat.
- d. *Clients*, meliputi semua nasabah yang telah membeli barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur. Hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat retensi.
- e. *Advocates*, pada tahap ini klien secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang/jasa di perusahaan tersebut.
- f. *Partners*, pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dengan nasabah. Pada tahap ini pula nasabah berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

## 6. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Tjiptono loyalitas adalah perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali ada tiga indikator yang bisa untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu

sebagai berikut:

1. Penggunaan Ulang
2. Rekomendasi
3. Tidak berpindah kebank lain

### **C. Kerangka Berpikir**

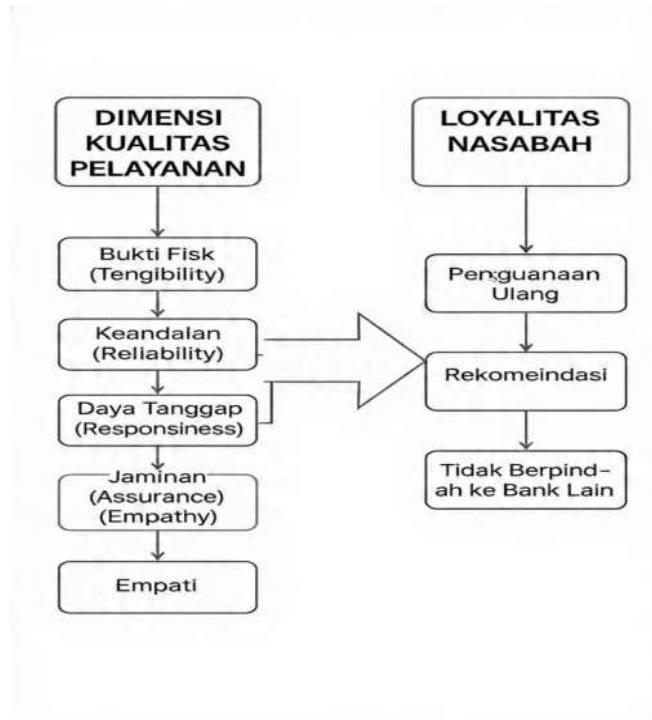
Menurut Kotler dan Keller Hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Apabila kelima dimensi tersebut dirasakan baik oleh nasabah, maka nasabah akan merasa nyaman, percaya, dan puas terhadap pelayanan bank.<sup>28</sup>

Persepsi positif tersebut mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI, tidak berpindah ke bank lain, serta merekomendasikan BSI kepada orang lain, yang mencerminkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini mengasumsikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Curup, maka semakin tinggi loyalitas nasabahnya.

---

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “*Manajemen Pemasaran*,” (Jakarta: Erlangga, 2009), 63.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.**



#### **D. Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan (*Service Quality/SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan atau melebihi harapan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan persepsi positif terhadap perusahaan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan mendorong terbentuknya loyalitas nasabah.

Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Hubungan tersebut didukung oleh studi empiris yang dilakukan oleh Devi dan Silviany yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu

tersebut, dapat diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.<sup>29</sup>

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>A Parasuraman, Valarie A Zeithaml dkk, "SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perception Of Service Quality," *Journal Of Retailing* 64, no. 1 (1998): 89.

<sup>30</sup> Devi dan Silviany, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Riset Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2024): 56.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dalam penyajian datanya berupa angka-angka, dan dalam analisis menggunakan uji statistika.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah *causalitas comparative* atau hubungan sebab akibat. Pendekatan dasar kausal *causalitas comparative* melibatkan kegiatan peneliti yang diawali dari mengidentifikasi pengaruh variabel satu terhadap variabel lainnya, kemudian mencari kemungkinan variabel penyebabnya. Dalam penelitian *causalitas comparative*, peneliti berusaha mengidentifikasi hubungan sebab akibat, dan dalam hubungan variabel yang kompleks mereka membedakan antara variabel bebas dan variabel terikat data yang diperoleh merupakan data ilmiah seperti apa adanya. Menggambarkan dan menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BSI Kcp Curup.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Syahrani Jailani Hasan Syahrizal dan M, "Jenis –Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 3, no. 5 (2023): 76.

<sup>2</sup>Sukardi, "Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya," (Jakarta: Erlangga, 2017), 56.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup yang telah memiliki rekening dan pernah melakukan transaksi di kantor tersebut, dengan jumlah sebanyak 5.203 nasabah. Populasi ini dipilih karena nasabah dianggap memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank serta loyalitas mereka terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.

### **2. Sampel**

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin apabila jumlah populasi diketahui. Rumus ini digunakan karena memberikan perkiraan jumlah sampel yang proporsional dengan tingkat kesalahan yang dapat diterima oleh peneliti. Namun apabila penelitian diarahkan pada analisis multivariat, jumlah sampel mengikuti ketentuan minimal lima hingga sepuluh kali jumlah indikator sebagaimana disarankan dengan mempertimbangkan indikator pada variabel kualitas pelayanan dan loyalitas, jumlah sampel yang direkomendasikan berada pada kisaran 97 responden agar hasil analisis lebih stabil.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Sevilla, "Research Methods. Rex Printing Company," (Bandung: Alfabeta, 2007), 55.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

$$n = \frac{3.102}{1 + 5.203 (0,1)}$$

$$n = \frac{3.102}{1 + 5.203(0,01)}$$

$$n = \frac{5.203}{1 + 52,03}$$

$$n = \frac{5.203}{53,03}$$

$$n = 97$$

Maka dapat di ketahui sampel yang diambil dalam penelitian adalah berjumlah 97 orang.

a. Teknik pengambilan sampel

*Simple Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan stara yang ada dalam populasi itu sampel yang digunakan dalam penelitian ini berupa simple random sampling yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak.

### C. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data berbentuk angka yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dengan skala Likert. Data kuantitatif ini digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah secara objektif. Selain itu, terdapat data kualitatif pendukung berupa deskripsi singkat kondisi lapangan yang diperoleh dari

observasi selama penelitian.<sup>4</sup>

Sumber data disini yang peneliti butuhkan dalam menggarap penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dimana data tersebut yaitu:

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah aktif BSI KCP Curup. Data primer ini berisi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas mereka terhadap bank.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti laporan OJK, publikasi BSI, jurnal ilmiah, serta literatur-literatur yang relevan sebagai dasar teoritis dan pembanding.<sup>5</sup>

#### **D. Instrumen/Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan ilmiah dan metode statistik untuk mengukur variabel-variabel tertentu dalam suatu populasi sehingga diperoleh hasil yang objektif dan dapat di pertanggung jawabkan secara ilmiah instrumen penelitian kuantitatif yang umum digunakan antara lain adalah kuesioner.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Syahrani Jailani Hasan Syahrizal dan M, "Jenis –Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4, no. 6 (2023): 25.

<sup>5</sup>'Data Dan Sumber Data Kualitatif' Mls-Spada Indonesia Data Dan Sumber Kualitatif, Indoneisa'.

<sup>6</sup>Sulistri dan Desti, "Perbandingan Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Tesis Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal Of Social Science Research* 4, no. 6 (2024): 45.

a. Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data yang melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan dibagikan kepada responden dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau respon. Dan pengukuran yang digunakan menggunakan pengukuran likert dengan lima tingkat atau pilihan jawaban dengan skala. Adapun skala skor jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

**Tabel 3.1 Skala Likert**

| Pernyataan | Keterangan          | Skor |
|------------|---------------------|------|
| SS         | Sangat Setuju       | 5    |
| S          | Setuju              | 4    |
| RR         | Ragu-ragu           | 3    |
| TS         | Tidak Setuju        | 2    |
| STS        | Sangat Tidak Setuju | 1    |

**E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

**1. Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, data yang telah terkumpul ditabulasi dan diperiksa kelengkapannya. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan pemetaan skor pada setiap variabel. Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen diuji melalui uji validitas

---

<sup>7</sup>Silvia Senja Junista dan Ahmad Gunawan Siti Romdana, "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Data Kuesioner," *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, no. 1 (2025).

dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk melihat apakah setiap item pertanyaan mampu mengukur indikator yang dimaksud, sementara reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, dengan skala pengukuran menggunakan skala Likert.

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis regresi, instrumen penelitian diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.<sup>8</sup>

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor item dengan total skor variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  pada taraf signifikansi 5%.

##### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diuji menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai  $\alpha \geq 0,70$ , yang menunjukkan konsistensi internal yang baik.

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistika sehingga hasil estimasi dapat dipercaya.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Ghozali, imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 27,*” (Edisi 10. Semarang, 2021), 45.

<sup>9</sup> Widarjono dan Agus, “*Analisis Statistika Multivariat Terapan,*”(Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2021), 25.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov atau melihat grafik P-P Plot. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ .

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antarvariabel independen. Indikator tidak terjadi multikolinearitas adalah nilai Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji dilakukan menggunakan metode Glejser atau melihat pola scatterplot. Model dikatakan bebas heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  atau pola titik tidak membentuk pola tertentu.

3. Analisis Regresi Linier

Karena penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, maka digunakan analisis regresi linier sederhana. Model Regresi Linier Sederhana, ( $Y = a + bX + e$ )  
Keterangan: Y = Loyalitas nasabah X = Kualitas pelayanan a = Konstanta b = Koefisien regresi e = Error.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Damodar Gujaratidan, “*Dasar-dasar Ekonometrika*”, Buku 1, Edisi 5 (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 78.

#### 4. Uji Hipotesis.<sup>11</sup>

##### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

$t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau  $\text{sig} < 0,05 \rightarrow$  variabel berpengaruh signifikan

$t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$  atau  $\text{sig} \geq 0,05 \rightarrow$  variabel tidak berpengaruh signifikan

$H_1$ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

##### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi loyalitas nasabah.<sup>12</sup>

Nilai  $R^2$  mendekati 1  $\rightarrow$  kemampuan prediksi model sangat kuat

Nilai  $R^2$  mendekati 0  $\rightarrow$  kemampuan prediksi lemah

Nilai  $\text{Adjusted } R^2$  digunakan untuk regresi berganda karena menyesuaikan jumlah variabel dan sampel.

---

<sup>11</sup> Sugiyono, "*Statistika untuk Penelitian*," (Bandung: Alfabeta, 2019), 264.

<sup>12</sup>Riko Prasetyo dan Dewi Fitriani, "Pengujian Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas Pada Kuesioner Kuantitatif," *Jurnal Statistika dan Aplikasi* 5, no. 2 (2021): 123

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Hasil Penelitian**

##### **1. Demografi Responden**

Pembahasan berikut membahas hasil penelitian. Responden dari penelitian adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Curup. Kuesioner Penelitian ini terdiri dari dua bagian pertanyaan: pertanyaan yang berkaitan dengan identitas responden dan pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan X sedangkan variabel dependen dalam penelitian Loyalitas Nasabah Y.

Kuesioner penelitian di sebarakan melalui formulir-formulir yang berisi daftar pernyataan kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Curup. Pada penelitian ini sampel yang diambil yakni nasabah BSI secara random sampling berdasarkan rumus *slovin* dengan melibatkan 97 nasabah. Nasabah yang menjadi responden adalah nasabah yang menggunakan dan juga menabung di Bank Syariah Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Curup. Adapun profil responden dalam penelitian ini berdasarkan nama, jenis kelamin, usia nasabah, alamat nasabah dan lama menjadi nasabah dari responden tersebut.

**Tabel 4.1**

**Profil Responden Berdasarkan jenis kelamin**

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Presentase</b> |
|----------------------|-------------------------|-------------------|
| Laki-laki            | 45                      | 46,39%            |
| Perempuan            | 52                      | 53,61%            |
| Total                | 97                      | 100 %             |

*Sumber:*Data diolah SPSS 22 (2026)

Berdasarkan tabel di atas (4.1) dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 45 orang (46,39%), sedangkan responden perempuan sebanyak 52 orang (53,61%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

**Tabel 4.2**

**Profil Responden Berdasarkan Usia**

| <b>Usia</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Presentase</b> |
|-------------|---------------|-------------------|
| 17-15 Tahun | 28            | 28,87%            |
| 26-35 Tahun | 32            | 32,99%            |
| 36-45 Tahun | 21            | 21,65%            |
| 46-55 Tahun | 10            | 10,31%            |
| 55 Tahun    | 6             | 6,18%             |
| Total       | 97            | 100%              |

*Sumber:* Data diolah SPSS 22, (2026)

Berdasarkan tabel di atas (4.2) dapat diketahui bahwa responden dengan usia/6–35 tahun merupakan jumlah terbanyak yaitu 32 orang (32,99%). Selanjutnya usia 17–25 tahun sebanyak/8 orang (28,87%), usia 36–45 tahun sebanyak/1 orang (21,65%), usia 46–55 tahun sebanyak 10 orang (10,31%), dan usia di atas 55 tahun sebanyak 6 orang (6,18%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah yang

menjadi responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia produktif.

**Tabel 4.3**

**Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup**

| No    | Lama Menjad Nasabah | Jumlah | Presentase |
|-------|---------------------|--------|------------|
| 1     | < 1 Tahun           | 15     | 15,55%     |
| 2     | 1-3 Tahun           | 35     | 36,1 %     |
| 3     | 3-5 Tahun           | 32     | 33,0%      |
| 4     | 5 tahun             | 15     | 15,4%      |
| Total |                     | 97     | 100%       |

*Sumber:* Data diolah 22, (2026)

Berdasarkan tabel di atas (4.3) dari total 97 responden, sebagian besar responden telah menjadi nasabah dalam rentang waktu 1-3 tahun yaitu sebanyak 35 orang (36,1%), diikuti oleh nasabah yang bergabung selama 3-5 tahun sebanyak 32 orang (33,0%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah nasabah aktif yang sudah cukup lama menggunakan layanan perbankan tersebut.

## **2. Pengujian Instrumen Penelitian**

### **a. Uji Validatas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung > r-tabel pada tingkat signifikansi 51%.

Hasil r-hitung dibandingkan dengan r-tabel dimana  $df=n-2$  dengan sig 5% maka  $(df)= 97-2= 95$  di dapat r-table sebesar 0,199 Jika r-hitung > r-tabel maka suatu pernyataan dinyatakan valid dan sebaliknya. Untuk mengetahui hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

**Distribusi nilai r<sub>tabel</sub> signifikansi 51% dan 100%**

|           |               |               |               |               |               |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>94</b> | <b>0.1689</b> | <b>0.2006</b> | <b>0.2371</b> | <b>0.2617</b> | <b>0.3307</b> |
| <b>95</b> | <b>0.1680</b> | <b>0.1996</b> | <b>0.2359</b> | <b>0.2604</b> | <b>0.3290</b> |
| <b>96</b> | <b>0.1671</b> | <b>0.1986</b> | <b>0.2347</b> | <b>0.2591</b> | <b>0.3274</b> |
| <b>97</b> | <b>0.1663</b> | <b>0.1975</b> | <b>0.2335</b> | <b>0.2565</b> | <b>0.3258</b> |

Sumber: Data diolah SPSS 22, (2026).

Berdasarkan tabel r-Product Moment pada taraf signifikansi 51%, nilai r-tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df) dengan rumus  $df = n-2$  Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden, sehingga diperoleh  $df = 97 - 2 = 95$ . Nilai df tersebut berada pada rentang df 51–100, sehingga diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,199. Nilai r-tabel ini digunakan sebagai dasar dalam pengujian validitas instrumen penelitian dengan membandingkan nilai r-hitung pada setiap item pernyataan. Apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,199).

Maka item pernyataan dinyatakan valid, sedangkan apabila nilai r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

## 1. Uji Validitas Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan akurat. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan metode Pearson Product Moment dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel pada taraf signifikansi 51%. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden sehingga diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,199. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.4 Uji Validitas X**

| <b>Correlations</b> |                |               |                   |
|---------------------|----------------|---------------|-------------------|
| <b>NO</b>           | <b>RHITUNG</b> | <b>RTABEL</b> | <b>KETERANGAN</b> |
| X.1                 | 0.717          | 0.199         | Valid             |
| X.2                 | 0.689          | 0.199         | Valid             |
| X.3                 | 0.484          | 0.199         | Valid             |
| X.4                 | 0.58           | 0.199         | Valid             |
| X.5                 | 0.542          | 0.199         | Valid             |
| X.6                 | 0.573          | 0.199         | Valid             |
| X.7                 | 0.554          | 0.199         | Valid             |
| X.8                 | 0.570          | 0.199         | Valid             |
| X.9                 | 0.526          | 0.199         | Valid             |
| X.10                | 0.604          | 0.199         | Valid             |
| X.11                | 0.484          | 0.199         | Valid             |
| X.12                | 0.571          | 0.199         | Valid             |
| X.13                | 0.438          | 0.199         | Valid             |
| X.14                | 0.472          | 0.199         | Valid             |
| X.15                | 0.564          | 0.199         | Valid             |
| X.16                | 0.311          | 0.199         | Valid             |
| X.17                | 0.408          | 0.199         | Valid             |
| X.18                | 0.370          | 0.199         | Valid             |
| X.19                | 0.494          | 0.199         | Valid             |
| X.20                | 0.464          | 0.199         | Valid             |

*Sumber: data diolah SPSS 22, 2026*

Berdasarkan tabel (4.4) di atas hasil pengujian validitas kualitas pelayanan (X) kuisioner menunjukkan bahwa 20 item dari variabel adalah valid dari uji validitas kuisioner. Setelah melalui proses data statistic melalui spss/22 sig < 0,05 dan nilai dari 97 responden sebagai uji validitas > 0,199 sehingga untuk nilai r-hitung > r-tabel telah terpenuhi.

## 2. Uji Validitas untuk variabel Loyalitas nasabah (Y)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan akurat. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan metode Pearson Product Moment dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel pada taraf signifikansi 51%. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden sehingga diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,199. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Adapun hasil uji validitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.5 Uji Validitas Y**

| <b>Correlations</b> |                |               |                   |
|---------------------|----------------|---------------|-------------------|
| <b>NO</b>           | <b>RHITUNG</b> | <b>RTABEL</b> | <b>KETERANGAN</b> |
| Y.1                 | 0.423          | 0.199         | Valid             |
| Y.2                 | 0.591          | 0.199         | Valid             |
| Y.3                 | 0.647          | 0.199         | Valid             |
| Y.4                 | 0.655          | 0.199         | Valid             |
| Y.5                 | 0.670          | 0.199         | Valid             |
| Y.6                 | 0.612          | 0.199         | Valid             |
| Y.7                 | 0.678          | 0.199         | Valid             |
| Y.8                 | 0.493          | 0.199         | Valid             |
| Y.9                 | 0.306          | 0.199         | Valid             |
| Y.10                | 0.373          | 0.199         | Valid             |
| Y.11                | 0.346          | 0.199         | Valid             |
| Y.12                | 0.496          | 0.199         | Valid             |

*Sumber: Data diolah SPSS 22, 2026*

Berdasarkan tabel diatas (4.5) dapat disimpulkan bahwa seluruh 12 item dari variabel Loyalitas Nasabah adalah valid dari uji validitas kuisisioner. Setelah melalui proses data statistic mealui spss/22, dengan sig < 0,05 dan nilai dari 97 responden sebagai uji validitas > 0,199 sehingga untuk nilai r-hitung > r-tabel telah terpenuhi.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil pengukuran yang konsisten ketika digunakan dalam kondisi yang berbeda. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas X**

| <b>Reliability Statistics</b>  |                                          |            |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------|
| <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Ket</b> |
| 0.861                          | $\alpha \geq 0,70$                       | Reliabel   |

*Sumber: Data diolah spss 22, 2026*

Berdasarkan tabel (4.6) di atas, hasil pengujian reliabilitas untuk variabel X menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,861. Angka ini diperoleh dari hasil pengolahan data statistik terhadap butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian. Untuk menentukan apakah instrumen tersebut reliabel atau konstisten, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dibandingkan dengan nilai standar (koefisien) minimum, yaitu  $\alpha \geq 0,70$ .

Karena nilai *Cronbach's Alpha* penelitian 0,861 lebih besar dari nilai standar yang ditetapkan 0,70, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen variabel X dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan dapat diandalkan sebagai alat ukur dalam penelitian ini meskipun dilakukan secara berulang.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Y**

| <b>Reliability Statistics</b>  |                                          |            |
|--------------------------------|------------------------------------------|------------|
| <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b>Ket</b> |
| 0.760                          | $\alpha \geq 0,70$                       | Reliabel   |

*Sumber: Data diolah spss 22, (2026)*

Berdasarkan tabel (4.6) diatas hasil pengujian reliabilitas variabel Loyalitas Nasabah (Y) diperoleh *Cronbach's Alpha* sebesar 0,760. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang di dapat lebih besar dari pada standar koefisien yang ditetapkan, yaitu  $\alpha \geq 0,70$ . Dengan demikian, dapat di simpulkan bahwa instrumen penelitian untuk variabel loyalitas dinyatakan reliabel atau konsisten, Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keandalan yang baik dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel tersebut secara berulang.

### c. Uji Asumsi Klasik

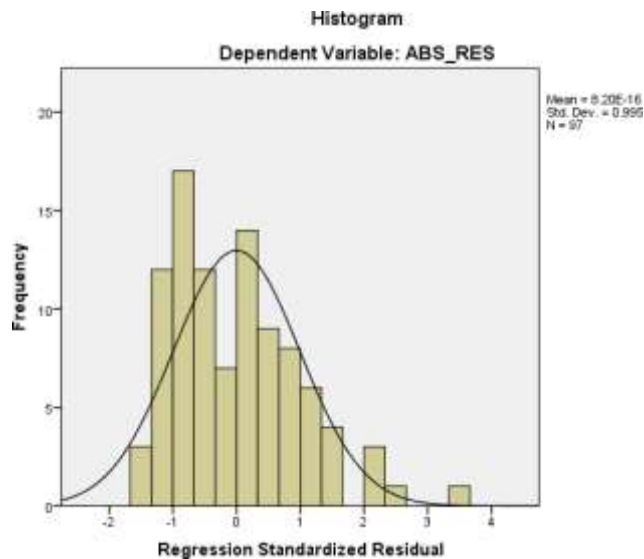
#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis grafik histogram,

Normal Probability Plot (P-Plot), dan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar mengikuti pola distribusi normal serta nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

**Gambar 4.3**

### Uji Normalitas Metode Grafik Histogram



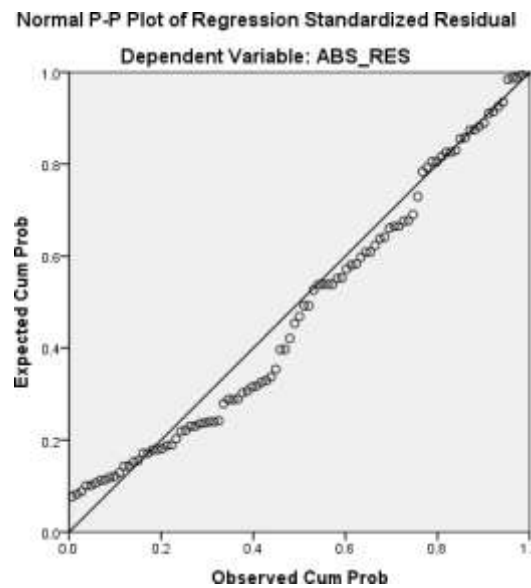
Sumber: Data diolah SPSS 22, (2026)

Berdasarkan hasil grafik histogram, pola distribusi residual membentuk kurva menyerupai lonceng (*bell shaped*) dan bersifat simetris. Nilai mean residual mendekati angka 0 yaitu sebesar  $-8,20 \times 10^{-16}$  dan standar deviasi sebesar 0,995 atau mendekati angka 1. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal. Selanjutnya pada grafik Normal P-Plot terlihat titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas

Untuk memastikan apakah model regresi yang digunakan

memenuhi asumsi normalitas, dilakukan uji normalitas terhadap nilai residual. Salah satu metode yang digunakan adalah analisis grafik melalui Normal Probability Plot (P-Plot). Uji ini bertujuan untuk melihat apakah distribusi data residual mendekati garis diagonal, yang merupakan indikator bahwa data terdistribusi secara normal.

**Gambar 4.4 Uji Normalitas Metode Normal P-Plot**



*Sumber:* Data diolah SPSS 22, 2026

Berdasarkan Gambar (4.4) diatas mengenai hasil uji normalitas menggunakan metode Normal P-Plot, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas P-Plot, apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual dari model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 4.7**

| Hasil Uji Normalitas               |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 97                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 3.52182495              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .059                    |
|                                    | Positive       | .041                    |
|                                    | Negative       | -.059                   |
| Test Statistic                     |                | .059                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Sumber: Data diolah SPSS 22,(2026)

Berdasarkan tabel (4.7) di atas pengujian dilakukan terhadap 97 sampel (N) data untuk melihat apakah nilai *unstandrdized residual* berdistribusi normal atau tidak. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata (*Mean*) dari residual adalah sebesar 0,0000 dengan standar deviasi sebesar 3,52182495. Poin paling krusial dalam tabel ini adalah Asymp. Sig. (2-tailed) yang berada pada baris terakhir, yaitu sebesar 0,200.

Nilai signifikansi 0,200 tersebut diperoleh dari perbandingan nilai statistik uji 0,059 terhadap tabel distribusi normal. Dalam kaidah pengambilan keputusan statistik jika nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Karena nilai  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bawa nilai residual atau nilai kesalahan dalam penelitian telah berdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam

model regresi. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai  $Tolerance > 0,10$  dan  $VIF < 10$ .

**Tabel 4.8**  
**Uji Multikolinearitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                         |       |
|---------------------------|------------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) |                         |       |
|                           | TOTALX     | 1.000                   | 1.000 |

*Sumber: Data diolah SPSS, 22, 2026*

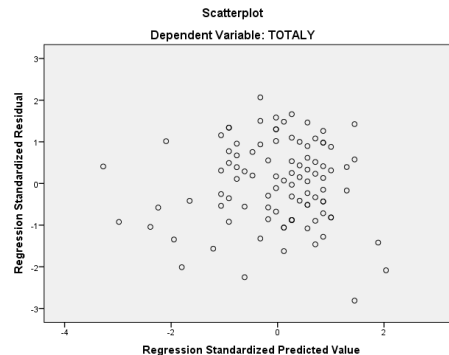
Berdasarkan tabel (4.8) di atas, diketahui bahwa variabel TOTAL X memiliki nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan nilai VIF *variance inflation factor* sebesar 1,000. Mengacu pada kriteria pengambilan keputusan dimana model regresi dinyatakan bebas dari multikoleniaritas jika nilai *Tolerance*  $> 0,01$  dan nilai  $VIF < 10$ , maka hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniaritas dalam model regresi. Dengan demikian, variabel independen tersebut bersifat reliabel dan dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruhnya terhadap varaibel dependen dalam tahap analisis selanjutnya tanpa adanya korelasi antar variabel independen yang mengganggu.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode scatterplot Model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedasitas apabila titik-titik residual menyebar secara acak, baik diatas maupun dibawah angka nol, serta tidak membentuk pola tertentu.

**Gambar 4.5**

**Hasil Uji Heteroskedastistas**



*Sumber: Data diolah spss 22, 2026*

Berdasarkan hasil pengujian scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara tidak beraturan, tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser**

| Variabel | Sig          | Keterangan                   |
|----------|--------------|------------------------------|
| X        | 0,942 > 0,05 | Tidakterjadi heterokedasitas |

Sumber: Data diolah SPSS 22, 2026

Berdasarkan dari keterangan tabel (4.9) diatas hasil uji Heteroskeda stisitas dengan menggunakan Metode Glejser menunjukkan bahwa nilai variabel independen X memiliki ilai signifikansi Sig sebesar 0,942, Nilai

signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. (0,942).

Demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini. Hal ini memenuhi salah satu syarat uji asumsi klasik, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian.

#### d. Uji Hipotesis

##### 1. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Analisis ini dilakukan untuk melihat arah hubungan antar variabel serta mengetahui perubahan yang terjadi pada loyalitas nasabah apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan atau penurunan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Regresi Linear Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | 20.755                      | 4.611      |                           | 4.501 | .000 |
|                           | TOTALX     | .356                        | .053       | .565                      | 6.681 | .000 |

Sumber: Data diolah spss 22, 2026

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada tabel di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,755 + 0,356X$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,755 memiliki arti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,755.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,356 bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, setiap peningkatan satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,356 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap.

## 2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel serta melihat tingkat signifikansi penelitian. Apabila nilai thitung > ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis penelitian dinyatakan diterima.

**Tabel 4.10 Uji Hipotesis Uji T**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | 20.755                      | 4.611      |                           | 4.501 | .000 |
|                           | TOTALX     | .356                        | .053       | .565                      | 6.681 | .000 |

Sumber: Data diolah spss 22, 2026

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai thitung sebesar 6.681 sedangkan nilai ttabel sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa thitung lebih besar daripada ttabel ( $6,681 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_a1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 4.11**  
**Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .565 <sup>a</sup> | .320     | .312              | 3.540                      |

Sumber: Data diolah spss 22, (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel (4.11) diatas diperoleh nilai  $R$  sebesar 0,656, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki tingkat korelasi yang cukup kuat. Sementara itu, nilai  $R Square$  ( $R^2$ ) yang di peroleh adalah sebesar 0,320 atau setara dengan 32%. Hal ini memberikan penegrtian bahwa variabel independen dalam penelitian ini (Kualitas pelayanan) mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu

loyalitas nasabah, sebesar 32% sedangkan sisanya sebesar 68%, dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini yang tidak masuk dalam pengamatan. Selain itu nilai *Standad Error of the estimate* sebesar 3,540 menunjukkan tingkat ketetapan prediksi modal regresi tersebut.

## **B. Pembahasan**

### **a. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, yaitu "Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?", hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup. Hasil uji statistik menunjukkan nilai t-hitung sebesar 6,681 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,985, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dalam menggunakan produk dan layanan perbankan syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah akan menimbulkan rasa percaya, nyaman, dan puas. Perasaan tersebut kemudian mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI, melakukan transaksi

secara berulang, merekomendasikan BSI kepada orang lain, serta tidak mudah berpindah ke bank lain.<sup>13</sup>

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dian Hernita (2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kuala Meulaboh. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Popon Srisusilawati, Sri Devi, dan Irma Yulita Silviany (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan reputasi bank.<sup>14</sup>

Selain itu, penelitian Didit Darmawan dan Dila Istianah (2026) juga menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas mampu mendorong nasabah untuk terus menggunakan jasa bank serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Kesamaan hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada lembaga keuangan syariah. Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998).

Teori tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Apabila kelima dimensi

---

<sup>13</sup>Didit Darmawan dan Dila Istianah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 1 (2026): 37.

<sup>14</sup>Dian Hernita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCPKuala Meulaboh," *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1b (2025): 22.

tersebut mampu memenuhi harapan nasabah, maka akan tercipta persepsi positif terhadap pelayanan bank sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini juga mendukung teori loyalitas yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver (1997) yang menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang kuat dari pelanggan untuk tetap menggunakan suatu produk atau jasa secara berkelanjutan sebagai akibat dari pengalaman yang memuaskan.<sup>15</sup>

Ketika nasabah memperoleh pelayanan yang sesuai bahkan melebihi harapannya, maka akan terbentuk komitmen untuk tetap menjadi nasabah serta tidak mudah berpindah kepada bank lain. Dalam perspektif Islam, hasil penelitian ini juga sesuai dengan konsep Al-Wala' (loyalitas atau kesetiaan), yaitu sikap setia yang dibangun atas dasar kepercayaan, manfaat, dan nilai-nilai syariah. Loyalitas nasabah tidak hanya muncul karena kualitas pelayanan yang profesional, tetapi juga karena keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan syariah tidak hanya memberikan kepuasan secara material, tetapi juga memberikan kenyamanan secara spiritual bagi nasabah. Berdasarkan kondisi di lapangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BSI KCP Curup menilai pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal tersebut terlihat dari tersedianya fasilitas yang memadai, proses pelayanan yang cukup cepat dan akurat, sikap pegawai yang ramah, sopan, responsif, serta mampu memberikan rasa aman kepada nasabah.

---

<sup>15</sup>A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dkk, "SERVQUAL: A Multipleitem Scalefor Measuring Consumer Perpection Of Service Quality," *Journal Of Retailing* 64, no.1 (1998): 12-40.

Pelayanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman sehingga tetap menggunakan layanan BSI, bersedia merekomendasikannya kepada orang lain, dan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke bank lain. Meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean yang cukup panjang pada jam-jam tertentu, kondisi tersebut belum mengurangi loyalitas nasabah secara keseluruhan. Menurut pandangan peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam mempertahankan loyalitas nasabah.<sup>16</sup>

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat pula hubungan emosional dan kepercayaan yang terjalin antara bank dengan nasabah. Namun demikian, berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan hanya memberikan kontribusi sebesar 32% terhadap loyalitas nasabah, sedangkan 68% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kualitas produk, citra bank, kepercayaan, kepuasan, kemudahan layanan digital, promosi, maupun faktor lainnya. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup tetap perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sekaligus memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat memperkuat loyalitas nasabah agar mampu bersaing dan mempertahankan keberlangsungan usahanya.

---

<sup>16</sup>Richard L Oliver, "*Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*," (New York: McGraw-Hill, 1997), 234.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup” dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai  $t\text{-hitung}$   $6,681 > t\text{-tabel } 1,985$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank, maka semakin tinggi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan BSI Kcp Curup.

#### **B. Saran**

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Curup: Diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, baik dari segi kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, kemampuan memberikan informasi, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia. Peningkatan secara konsisten diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan untuk menambah variabel lain selain kualitas pelayanan, seperti citra perusahaan atau kepuasan nasabah, agar hasil penelitian lebih komprehensif. Serta memperluas objek penelitian ke KCP lain.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL\_QUR'AN

Kementerian Agama RI, "*Mushaf Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*," (Solo: Abyan, 2014).

### JURNAL

Aisyah, Muniaty. "Kualitas Layanan Bank Syariah dan Dampaknya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Indonesia." *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2023).

Darmawan, Didit, dan Dila Istianah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 1 (2026).

Devi, Sri, dan Irma Yulita Silviany. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Riset Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2025): 39–48.

Fahmi, Annas Syams Rizal, dan Faridl Noor Hilal. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta." *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis* 2, no. 1 (2022).

Hernita, Dian. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KCP Kuala Meulaboh." *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 1B (2025).

Junista, Silvia Senja, dan Ahmad Gunawan Siti Romdana. "Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner." *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2025).

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Tafsir Al-Qur'an Tematik*. Jilid 2. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Prasetyo, Riko, dan Dewi Fitriani. "Pengujian Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas pada Kuesioner Kuantitatif." *Jurnal Statistika dan Aplikasi* 5, no. 2 (2021).

Purnomo, Hendro, dan Inngamul Wafi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang

Pembantu Cilacap Diponegoro." *Jurnal Syariah dan Hukum Islam* 4, no. 2 (2025): 15–26.

Ramadhani, dan Yusuf. "Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah." *Jurnal Perbankan* 6, no. 5 (2023).

Riyadi, Selamat. *Strategi Manajemen Bank Syariah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2022.

Solehatin, Fira, dan Khusnudin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Malang." *Jurnal Perbankan Syariah* 10, no. 2 (2023).

Srisusilawati, Popon, Sri Devi, dan Irma Yulita Silviany. "Pengaruh Reputasi Bank dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Journal of Sustainable Community Development* 7, no. 1 (2025).

Sulistri, dan Desti. "Perbandingan Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Tesis pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Journal of Social Science Research* 4, no. 6 (2024).

Syahrizal, Syahrani Jailani Hasan, dan M. "Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif." *Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 3, no. 5 (2023).

Wardani, Navilah Laila, Harun Alrasyid, dan Nurhidayah. "Membangun Loyalitas dalam Perbankan Syariah: Bagaimana Kepercayaan Merek dan Kualitas Perbankan Seluler Mendorong Kepuasan dan Retensi Pelanggan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 4 (2025).

Widarjono, Agus. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, (2021).

## BUKU

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. "*Konsumen dan Pelayanan Prima.*" Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Doniger, Wendy. "*Splitting the Difference: Gender and Myth in Ancient Greece and India.*" Chicago: University of Chicago Press, 1999.
- Ghozali, Imam. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 27.*" Edisi ke-10. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Griffin, Jill. "*Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan.*" *Pelanggan.* Jakarta: Erlangga, 2005.
- Gujarati, Damodar N., dan Dawn C. "Porter*Dasar-dasar Ekonometrika.*" Buku 1. Edisi ke-5. Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Kotler, Philip. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. "*Services Marketing: People, Technology.*" *Strategy.* "New Jersey: Pearson Education." 2011.
- Oliver, Richard L. "*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer.*" New York: McGraw-Hill, 1997.
- Sevilla, Consuelo G., Jesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P. Regala, dan Gabriel G. Uriarte. "*Research Methods.*" Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*" Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. "*Statistika untuk Penelitian.*" Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sukardi. "*Metode Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya.*" Jakarta: Erlangga, 2017.
- Tjiptono, Fandi. "*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.*" Yogyakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandi. "*Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.*" Yogyakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandi. "*Strategi Pemasaran.*" Yogyakarta: Andi, 2015.

Wasistiono, Sadu. “*Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah.*” Bandung: Fokusmedia, 2003.

## **WEBSITE**

Bank Syariah Indonesia, “*Laporan Tahunan BSI 2024,*” (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2025), <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2024-ID/index.html>

Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perseroan,*” (Jakarta: Bank Syariah Indonesia, 2023), <https://ir.bankbsi.co.id/corporate-history.html>.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Ayu Wandira mahasiswi IAIN yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Curup" sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Curup, 04, Juni, 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. M. Sholihin, M.S.I  
NIP. 19840218 201903 1 005



Fitmawati, M.E  
NIP. 19890324 202521 2 008



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Nomor 287 Tahun 2023

Tentang:  
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.605/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Menunjuk saudara:
- Pertama : 1. Dr. M. Sholihin, S.E.I.M.S.I NIP.19840218 201903 1 005
2. Fitmawati, M.E NIPK.198903242025212008

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Ayu Wandira

NIM : 22631012

PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan;
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan;
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.



Ditetapkan di : CURUP  
Pada tanggal : 10 Desember 2023  
Dekan,

Dr. Ngadri, M. Ag.  
NIP. 19690206 199303 1 001

Tersilang:

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AIAK IAIN Curup
4. Layanan Akademik (L.A)
5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
6. Yang bersangkutan
7. Lain-lain



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Ranta Pua 108 Telp. (0732) 21010-7100044 Fax. (0732) 21010 Curup 29118  
Website/Book: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: sekretas@iaincurup.ac.id

Nomor : 601n.34/PS/PP.00.9/02/2026  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 12 Februari 2026

Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Di-  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Ayu Wandira  
Nomor Induk Mahasiswa : 22631012  
Program Studi : Pertbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syaria'ah dan Ekonomi Islam  
Waktu Penelitian : 12 Februari 2026 Sampai Dengan 12 Mei 2026  
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

*Wasalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



Dekan

Dr. Ngadri, M. Ag.  
NIP. 19690206 199303 1 001

Curup, 12 Mei 2026

Nomor : /SKA/UNIT-CURUP/2026  
Lampiran : -  
Perihal : Berakhirnya penelitian

Kepada Yth.  
Rektor IAIN Curup  
Di Jl.Dr.Ak Gani Curup Kab.Rejang Lebong

*Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup** yang dilaksanakan pada tanggal 12 Februari 2026 sampai dengan 12 Mei 2026. Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut:

| No | Nama        | NIM      | Prodi             |
|----|-------------|----------|-------------------|
| 1  | Ayu Wandira | 22631012 | Perbankan Syariah |

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibuk Bahewa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku. Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarkatuh*

PT. BANK SYARIAH INDONESIA

KCP Curup





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AR Dam No. 01 Kode Pos 108 Telp. (0732) 21011/21750 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [gumil@iaincurup.ac.id](mailto:gumil@iaincurup.ac.id) Kode Pos 34118

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

| NAMA            | Rizki Wanda                                                                             |                                          |                        |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| NIM             | 22617112                                                                                |                                          |                        |
| PROGRAM STUDI   | Pembinaan Syariah                                                                       |                                          |                        |
| FAKULTAS        | Syariah dan Ekonomi Islam                                                               |                                          |                        |
| PEMBIMBING I    | Dr. M. Sholahudin, S.E., M.S.                                                           |                                          |                        |
| PEMBIMBING II   | Tumawati, M.S.                                                                          |                                          |                        |
| JUDUL SKRIPSI   | Pengaruh Model Pembiayaan Terpadu Layanan Masjid Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup |                                          |                        |
| MULAI BIMBINGAN | Senin, 21 Desember                                                                      |                                          |                        |
| AKHIR BIMBINGAN |                                                                                         |                                          |                        |
| NO              | TANGGAL                                                                                 | MATERI BIMBINGAN                         | PARAF<br>PEMBIMBING II |
| 1.              | 12-12-2025                                                                              | Bab. 1 Latar belakang dan data riil bank |                        |
| 2.              | 29-12-2025<br>Senin, 29                                                                 | Peny. Pakar - Kajian Bank                |                        |
| 3.              | 5-01-2026                                                                               | Peny. Pakar - D. Riset                   |                        |
| 4.              | 5-01-2026                                                                               | Text dan Penulisan Footnote              |                        |
| 5.              | 6-01-2026                                                                               | ACE Bab 1 dan 2                          |                        |
| 6.              | 6-01-2026                                                                               | Revisi bab 3, Jenis, Sampel, Populasi    |                        |
| 7.              | 6-01-2026                                                                               | Revisi sampel yang kurang sloan di hapus |                        |
| 8.              | 13-01-2026                                                                              | ACE Bab 3                                |                        |
| 9.              | 13-01-2026                                                                              | Revisi bab 4. hasil                      |                        |
| 10.             | 13-01-2026                                                                              | Revisi penulisan Bab 1                   |                        |
| 11.             | 13-01-2026                                                                              | Revisi tabel                             |                        |
| 12.             | 14-01-2026                                                                              | ACE ul. monev                            |                        |
| 13.             |                                                                                         |                                          |                        |
| 14.             |                                                                                         |                                          |                        |
| 15.             |                                                                                         |                                          |                        |
| 16.             |                                                                                         |                                          |                        |

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI  
SUDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN  
CURUP

CURUP, ..... 202

PEMBIMBING I,

  
Dr. M. Sholahudin, S.E., M.S.  
NIP. 198401 1812 1983 1002

PEMBIMBING II,

  
Tumawati, M.E.  
NIP. 198303 24 1025 211008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

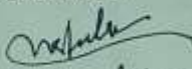
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

|                     |                                                                                              |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| NAMA                | Apa Wanda                                                                                    |
| NIM                 | 21621012                                                                                     |
| PROGRAM STUDI       | Perbankan Syariah                                                                            |
| FAKULTAS            | Syariah dan Ekonomi Islam                                                                    |
| DOSEN PEMBIMBING I  | Dr. M. Sholah, S.E., M.Pd., M.Si.                                                            |
| DOSEN PEMBIMBING II | Tikmawati, M.E.                                                                              |
| JUDUL SKRIPSI       | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalkes nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kea Curup |
| MULAI BIMBINGAN     | 15 Desember 2025                                                                             |
| AKHIR BIMBINGAN     |                                                                                              |

| NO  | TANGGAL    | MATERI BIMBINGAN                       | PARAF<br>PEMBIMBING I |
|-----|------------|----------------------------------------|-----------------------|
| 1.  | 15/12/2025 | Revisi Bab. 1, 2, 3.                   | R                     |
| 2.  | 21/01/2026 | Bahasan masalah dan kajian Terdahulu   | L                     |
| 3.  | 02/02/2026 | Kajian Terdahulu dan Metode Penelitian | M                     |
| 4.  | 10/02/2026 | Acc Bab 1, 2 dan 3                     | L                     |
| 5.  | 30/03/2026 | Revisi bab 4                           | L                     |
| 6.  | 7/04/2026  | Revisi bab 4 bagian pembahasan         | L                     |
| 7.  | 13/04/2026 | Revisi bab 4 Skatistik                 | R                     |
| 8.  | 19/05/2026 | Revisi pembahasan                      | L                     |
| 9.  | 4/6/2026   | Acc uji munaga sah                     |                       |
| 10. |            |                                        |                       |
| 11. |            |                                        |                       |
| 12. |            |                                        |                       |
| 13. |            |                                        |                       |
| 14. |            |                                        |                       |
| 15. |            |                                        |                       |
| 16. |            |                                        |                       |

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH  
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

  
M. Sholah  
NIP. 198401181019031000

CURUP, ..... 202  
PEMBIMBING II,

  
Tikmawati, M.E.  
NIP. 198903241020212005

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

## **PEDOMAN KUESIONER**

Responden Yth,

Assalamu”alaikum Wr.Wb.

Saya Ayu Wandira (22631012) mahasiswi jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam institut Agama Islam Negeri Curup. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup”**

Mengingat Pentingnya data ini, saya mengharapkan kepada saudara/I untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang Saudara/i berikut hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiannya. Atas perhatian Sudara/i saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu”alaikum Wr.Wb.

Hormat saya

Ayu Wandira

22631012

## 1. Data Diri Responden

Nama Nasabah

Jenis Kelamin

Usia Nasabah

Lama Menjadi Nasabah

## 2. Petunjuk Pengisian Angket/Kuesioner

- a. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian angket/kuesioner.
- b. Beri tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang ganda.
- c. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia yaitu.

| Pernyataan | Keterangan          | Skor |
|------------|---------------------|------|
| SS         | Sangat Setuju       | 5    |
| S          | Setuju              | 4    |
| RR         | Ragu-ragu           | 3    |
| TS         | Tidak Setuju        | 2    |
| STS        | Sangat Tidak Setuju | 1    |

3. Angket/Kuesioner  
**Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)**

| NO                                    | Pernyataan                                                                                       | SS | S | RR | TS | STS |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| <b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b> |                                                                                                  |    |   |    |    |     |
| 1                                     | Gedung dan lingkungan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup terlihat bersih dan nyaman                |    |   |    |    |     |
| 2                                     | Fasilitas Pelayanan seperti ruang tunggu dan tempat duduk sudah memadai                          |    |   |    |    |     |
| 3                                     | Peralatan pelayanan dan teknologi (ATM, mesin antrean komputer) berfungsi dengan baik            |    |   |    |    |     |
| 4                                     | Karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup berpenampilan rapi dan profesional                     |    |   |    |    |     |
| <b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b> |                                                                                                  |    |   |    |    |     |
| 1                                     | Sayamenilai karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup selalu handal dalam menyelesaikan tugasnya |    |   |    |    |     |
| 2                                     | Saya percaya terhadap informasi atau saran yang diberikan oleh staf pelayanan                    |    |   |    |    |     |
| 3                                     | Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia                                                     |    |   |    |    |     |

|                                             |                                                                                                                |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                             | Kcp Curup dapat menjamin kerahasiaan informasi nasabah                                                         |  |  |  |  |  |
| 4                                           | Staf pelayanan berkomunikasi dengan saya secara baik                                                           |  |  |  |  |  |
| <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> |                                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 1                                           | Saya menilai karyawan memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)  |  |  |  |  |  |
| 2                                           | Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup merespon baik setiap permasalahan nasabah                      |  |  |  |  |  |
| 3                                           | Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup sangat teliti dalam melakukan layanan transaksi kepada nasabah |  |  |  |  |  |
| 4                                           | Cepat dalam melayani kepentingan nasabah                                                                       |  |  |  |  |  |
| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>           |                                                                                                                |  |  |  |  |  |
| 1                                           | Bank Syariah Indonesia Kcp Curup menjaga dan menjamin kerahasiaan data nasabah                                 |  |  |  |  |  |
| 2                                           | Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup bersikap sopan dan santun kepada nasabah                       |  |  |  |  |  |
| 3                                           | Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup                                                                         |  |  |  |  |  |
|                                             | sudah melakukan standar operasional yang                                                                       |  |  |  |  |  |

|                                |                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                | sudah ada di tetapkan                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 4                              | Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah pada transaksi                                    |  |  |  |  |  |
| <b>Empati (<i>Empathy</i>)</b> |                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
| 1                              | Karyawan Bnak Syariah Indonesia (BSI) Kcp Curup memberikan pelayanan dengan ramah,senyum dan salam                                |  |  |  |  |  |
| 2                              | Kemampuan staf pelayanan untuk membangun hubungan yang solid dan saling percaya antara pihak bank dengan nasabah sudah baik       |  |  |  |  |  |
| 3                              | Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup memiliki empati yang tinggi, seperti meminta maaf jika melakukan kesalahan |  |  |  |  |  |
| 4                              | Saya menilai karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup cepat dan ligat dalam menangani masalah                                    |  |  |  |  |  |

**Variabel Y (Loyalitas Nasabah)**

| No                                  | Pernyataan                                                                                                         | SS | S | RR | TS | STS |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| <b>Penggunaan Ulang</b>             |                                                                                                                    |    |   |    |    |     |
| 1                                   | Saya berencana untuk terus menggunakan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup inidalam jangka panjang |    |   |    |    |     |
| 2                                   | Bank syariah Indonesia Kcp Curu[ ini menjadi pilihan utama saya dalam melakukan transaksi keuangan                 |    |   |    |    |     |
| 3                                   | Produk Bank Syariah Indonesia Kcp Curup ini sesuai dengan kebutuhan keuangan dan prinsip syariah                   |    |   |    |    |     |
| 4                                   | Saya merasa nyaman dan aman menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup ini                               |    |   |    |    |     |
| <b>Rekomendasi</b>                  |                                                                                                                    |    |   |    |    |     |
| 1                                   | Saya bersedia merekomendasikanBank Syariah Indonesia Kcp Curup ini kepada keluarga dan teman                       |    |   |    |    |     |
| 2                                   | Saya menyarankan orang lain untuk memilih Bank Syariah Indonesia Kcp Curup dibandingkan bank lain                  |    |   |    |    |     |
| 3                                   | Menurut saya, Bank Syariah Indoesia Kcp Curup ini layak di percaya dan di rekomendasikan                           |    |   |    |    |     |
| 4                                   | Saya sering menceritakan pengalam positif saya menggunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Curup ini kepda orang lain   |    |   |    |    |     |
| <b>Tidak berpindah ke bank lain</b> |                                                                                                                    |    |   |    |    |     |
| 1                                   | Saya tidak tertarik berpindah kebank lain meskipun ada penawaran yang lebih menarik                                |    |   |    |    |     |
| 2                                   | Saya tetap setia pada Bank Syariah Indonesia Kcp Curup ini meskipun bank lain menawarkan biaya yang lebih rendah   |    |   |    |    |     |

|   |                                                                                                            |  |  |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3 | Komitmen Bank Syariah Indonesia Kcp Curup ini terhadap prinsip syariah memnbuat saya tetap menjadi nasabah |  |  |  |  |  |
| 4 | Saya merasa rugi jika berpindah kebank lain                                                                |  |  |  |  |  |

#### DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN

| <b>Nama Nasabah</b> | <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Usia Nasabah</b> | <b>Alamat Nasabah</b> | <b>Lama Menjadi Nasabah</b> |
|---------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Syahrul             | Laki-laki            | 46-55 Tahun         | Sukaraja              | 5 Tahun                     |
| Maulun              | Laki-laki            | 46-55 Tahun         | Kampung melayu        | 5 Tahun                     |
| Melati Sukma        | Perempuan            | 17-25 Tahun         | Dusun Curup           | 1-3 Tahun                   |
| Ita                 | Perempuan            | 55 Tahun            | Pasar Baru            | 3-5 Tahun                   |
| Sofiyan             | Laki-laki            | 55 Tahun            | Tl. Rimbo lama        | 5 Tahun                     |
| Washil Tlibatulla   | Laki-laki            | 17-25 Tahun         | Cawang Lama           | 1-3 Tahun                   |
| Murtini             | Perempuan            | 17-25 Tahun         | Temel Rejo            | 5 Tahun                     |
| M.Syahid            | Laki-laki            | 26-35 Tahun         | Adirejo               | 5 Tahun                     |
| Nurul Aminah        | Perempuan            | 46-55 Tahun         | Tl. Rimbo baru        | 5 Tahun                     |
| Navia Fransiske     | Perempuan            | 26-35 Tahun         | Talang Ulu            | 3-5 Tahun                   |
| Nike Oktaviani      | Perempuan            | 26-35 Tahun         | Jl. Sonpoyono         | 3-5 Tahun                   |
| Nengsi Tlantati     | Perempuan            | 46-55 Tahun         | Batu Ampar            | 5 Tahun                     |
| Ismet Agoes         | Laki-laki            | 55 Tahun            | Tl.Rimbo Lama         | 5 Tahun                     |
| Wildan Shaun        | Laki-laki            | 26-35 Tahun         | Tempel Rejo           | 3-5 Tahun                   |
| Iqlima Maharani     | Perempuan            | 26-35 Tahun         | Karang Anyar          | 5 Tahun                     |
| Rahmanda S          | Perempuan            | 17-25 Tahun         | Sindang Jati          | 1-3 Tahun                   |
| Rahmi Amanda        | Perempuan            | 17-25 Tahun         | Air Meles Bawah       | 3-5 Tahun                   |

|                    |           |             |                   |           |
|--------------------|-----------|-------------|-------------------|-----------|
| Fasha Dian         | Perempuan | 17-25 Tahun | Air Bang          | 3-5 Tahun |
| M. Gusti           | Laki-laki | 46-55 Tahun | Talang Ulu        | 5 Tahun   |
| Ranti<br>Oktaviana | Perempuan | 17-25 Tahun | Jl. Jaiml         | 5 Tahun   |
| Aditia Utomo       | Laki-laki | 26-35 Tahun | Tempel Rejo       | 5 Tahun   |
| Rani Aprianti      | Perempuan | 36-45 Tahun | Air Bang          | 1-3 Tahun |
| Armaja Dinata      | Laki-laki | 36-45 Tahun | Jl. DI Panjaitan  | 3-5 Tahun |
| Sri Anisa          | Perempuan | 17-25 Tahun | Lahat             | 1-3 Tahun |
| Wahyudi<br>Dinata  | Laki-laki | 36-45 Tahun | Dwitunggal        | 5 Tahun   |
| Heri Pratama       | Laki-laki | 36-45 Tahun | Tebat Tenong Luar | 3-5 Tahun |
| Khasbayal<br>Zikri | Laki-laki | 17-25 Tahun | Air Bang          | 1-3 Tahun |
| M. Al-haq'aniz     | Laki-laki | 17-25 Tahun | Sidorejo          | 1-3 Tahun |
| Marta Dinata       | Laki-laki | 36-45 tahun | Sukarajo          | 5 Tahun   |
| M.Hasan<br>Aspari  | Laki-laki | 26-35 Tahun | Pasar Tengah      | 5 Tahun   |
| Ulfa Fauziyah      | Perempuan | 26-35 Tahun | Batu Panco        | 3-5 Tahun |
| Marshanda<br>Aulia | Perempuan | 55 Tahun    | Tempel Rejo       | 3-5 Tahun |
| Dytha<br>Saraswati | Perempuan | 26-35 Tahun | Teladan           | 1-3 Tahun |
| Entri Kartini      | Perempuan | 46-55 Tahun | Karang Anyar      | 5 Tahun   |
| Firmansyah         | Laki-laki | 55 Tahun    | Sp. Nangka        | 5 Tahun   |
| Mulyana            | Perempuan | 46-55 Tahun | Adirejo           | 1-3 Tahun |
| Citra Yusantri     | Perempuan | 17-25 Tahun | Palak Siring      | 1 Tahun   |
| Febbi Lestari      | Perempuan | 17-25 Tahun | Tl. Benih         | 3-5 Tahun |
| Riski Saputra      | Laki-laki | 26-35 Tahun | Air Meles Bawah   | 3-5 Tahun |
| Septa<br>Ramadhan  | Laki-laki | 17-25 Tahun | Cawang Lama       | 1-3 Tahun |
| Aryo               | Laki-laki | 26-35 Tahun | Pasar Tengah      | 5 Tahun   |

|                    |           |             |                 |           |
|--------------------|-----------|-------------|-----------------|-----------|
| Marpindo           |           |             |                 |           |
| Raviko<br>Ronaldo  | Laki-laki | 36-45 Tahun | Duku Ulu        | 3-5 Tahun |
| Sakut              | Perempuan | 46-55 Tahun | Air Sengak      | 3-5 Tahun |
| Jumiah             | Perempuan | 46-55 Tahun | Dataran Tapus   | 3-5 Tahun |
| Amrul Hasani       | Laki-laki | 36-45 Tahun | Suka Bumi       | 3-5 Tahun |
| Sunti              | Perempuan | 46-55 Tahun | Ujan Mas        | 3-5 Tahun |
| Angget             | Perempuan | 36-45 Tahun | Sambe Baru      | 1 Tahun   |
| Yur yana           | Perempuan | 36-45 Tahun | Dusun Curup     | 1 Tahun   |
| Rusmala Dewi       | Perempuan | 55 Tahun    | Embong Uram     | 5 Tahun   |
| Redo Saputra       | Laki-laki | 26-35 Tahun | Rimbo Pengadang | 3-5 Tahun |
| Khani Alvianto     | Laki-laki | 26-35 Tahun | Pasar Tengah    | 3-5 Tahun |
| Ria Andeska        | Perempuan | 26-35 Tahun | Cawang Lama     | 1 Tahun   |
| Susilawati         | Perempuan | 36-45 Tahun | Merigi          | 3-5 Tahun |
| Lilis Tia          | Perempuan | 17-25 Tahun | Dwi Tunggal     | 3-5 Tahun |
| Yulis Utami        | Perempuan | 36-45 Tahun | Pal 8           | 1-3 Tahun |
| Ririn              | Perempuan | 36-45 Tahun | Sukarajo        | 1-3 Tahun |
| Peri Irawan        | Laki-laki | 26-35 Tahun | Pasar Atas      | 1 Tahun   |
| M. Gilang          | Laki-laki | 17-25 Tahun | Air Dingin      | 1-3 Tahun |
| Ilal               | Laki-laki | 26-35 Tahun | Lubuk Ubar      | 3-5 Tahun |
| Surdin             | Laki-laki | 36-55 Tahun | Lebong Tambang  | 1-3 Tahun |
| Imron              | Laki-laki | 36-55 Tahun | Pall 100        | 1-3 Tahun |
| Riadi Saputra      | Laki-laki | 26-35 Tahun | Pal Batu        | 3-5 Tahun |
| Bayu Nugroho       | Laki-laki | 17-25 Tahun | Sukaraja        | 3-5 Tahun |
| Sinta Aprilia      | Perempuan | 26-35 Tahun | Ujan Mas        | 3-5 Tahun |
| Cici melati        | Perempuan | 26-35 Tahun | Tebat Tenong    | 3-5 Tahun |
| Bintang<br>Nugroho | Laki-laki | 46-55 Tahun | Talang Ulu      | 3-5 Tahun |
| Dinda Azhari       | Perempuan | 36-45 Tahun | Tes             | 1 Tahun   |
| Megawati           | Perempuan | 36-45 Tahun | Ujan Mas        | 3-5 Tahun |
| Novi Susanti       | Perempuan | 36-45 Tahun | Tapus           | 3-5 Tahun |

|                |           |             |               |           |
|----------------|-----------|-------------|---------------|-----------|
| Reki Saputra   | Laki-laki | 36-45 Tahun | Batu Panco    | 3-5 Tahun |
| Reko Irawan    | Laki-laki | 26-35 Tahun | Batu Dewa     | 1 Tahun   |
| Deri Wance     | Laki-laki | 26-35 Tahun | Daspetta      | 3-5 Tahun |
| M.Rere         | Laki-laki | 26-35 Tahun | Tebat Monok   | 3-5 Tahun |
| Asep Dinata    | Laki-laki | 46-55 Tahun | Kepahiang     | 1-3 Tahun |
| Aziz Hamzah    | Laki-laki | 17-25 Tahun | Batu Panco    | 1-3 Tahun |
| Dea Widarti    | Perempuan | 17-25 Tahun | Kepahiang     | 3-5 Tahun |
| Edi Kurniawan  | Laki-laki | 26-35 Tahun | Talang Ratu   | 3-5 Tahun |
| Heni           | Perempuan | 26-35 Tahun | Talang Gambir | 3-5 Tahun |
| Amran          | Laki-laki | 26-35 Tahun | Talang Karet  | 3-5 Tahun |
| Irwan Musri    | Laki-laki | 26-35 Tahun | Air Sengak    | 1-3 Tahun |
| Erlansyah      | Laki-laki | 26-35 Tahun | Air Bang      | 1-3 Tahun |
| Siman Irawan   | Laki-laki | 46-55 Tahun | Merigi        | 3-5 Tahun |
| Selvi Ulandari | Perempuan | 26-35 Tahun | Ujan Mas      | 3-5 Tahun |
| Emi Susanti    | Perempuan | 26-35 Tahun | Karang Anyar  | 1-3 Tahun |
| Doni           | Laki-laki | 17-25 Tahun | Dwi Tunggal   | 1-3 Tahun |
| Eta            | Perempuan | 26-35 Tahun | Talang Ulu    | 3-5 Tahun |
| M. Fauzan      | Laki-laki | 26-35 Tahun | Talang Gambir | 3-5 Tahun |
| Midawati       | Perempuan | 26-35 Tahun | Dusun Curup   | 3-5 Tahun |
| Rita           | Perempuan | 36-45 Tahun | Karang Anyar  | 3-5 Tahun |
| Ersi           | Perempuan | 26-35 Tahun | Adirejo       | 3-5 Tahun |
| Kurnia Lestari | Perempuan | 26-35 Tahun | PasarTengah   | 3-5 Tahun |
| Juliyanti      | Perempuan | 26-35 Tahun | Tl.Benih      | 3-5 Tahun |
| Mita           | Perempuan | 26-35 Tahun | Batu Panco    | 3-5 Tahun |
| Pipit Utari    | Perempuan | 46-55 Tahun | Tl.Rimbo Baru | 1-3 Tahun |
| Wise           | Perempuan | 46-55 Tahun | Dusun Curup   | 1-3 Tahun |
| Wiwis          | Perempuan | 17-25 Tahun | Tunas Harapan | 3-5 Tahun |
| Kumala Dewi    | Perempuan | 36-45 Tahun | Talang Ratu   | 3-5 Tahun |

### Lampiran: Variabel X1: Kualitas Pelayanan

| X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 | X17 | X18 | X19 | X20 | 10100 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1  | 0  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 00    |
| 2  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 01    |
| 3  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 02    |
| 4  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 03    |
| 5  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 04    |
| 6  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 05    |
| 7  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 06    |
| 8  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 07    |
| 9  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 08    |
| 10 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 09    |
| 11 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 10    |
| 12 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 11    |
| 13 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 12    |
| 14 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 13    |
| 15 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 14    |
| 16 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 15    |
| 17 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 16    |
| 18 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 17    |
| 19 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 18    |
| 20 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 19    |
| 21 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 20    |
| 22 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 21    |
| 23 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 22    |
| 24 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 23    |
| 25 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 24    |
| 26 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 25    |
| 27 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 26    |
| 28 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 27    |
| 29 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 28    |
| 30 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 29    |
| 31 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 30    |
| 32 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 31    |
| 33 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 32    |
| 34 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 33    |
| 35 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 34    |
| 36 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 35    |
| 37 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 36    |
| 38 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 37    |
| 39 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 38    |
| 40 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 39    |
| 41 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 40    |
| 42 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 41    |
| 43 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 42    |
| 44 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 43    |
| 45 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 44    |
| 46 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 45    |
| 47 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 46    |
| 48 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 47    |
| 49 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 48    |
| 50 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 49    |
| 51 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 50    |
| 52 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 51    |
| 53 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 52    |
| 54 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 53    |
| 55 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 54    |
| 56 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 55    |
| 57 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 56    |
| 58 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 57    |
| 59 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 58    |
| 60 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 59    |
| 61 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 60    |
| 62 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 61    |
| 63 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 62    |
| 64 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 63    |
| 65 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 64    |
| 66 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 65    |
| 67 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 66    |
| 68 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 67    |
| 69 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 68    |
| 70 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 69    |
| 71 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 70    |
| 72 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 71    |
| 73 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 72    |
| 74 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 73    |
| 75 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 74    |
| 76 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 75    |
| 77 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 76    |
| 78 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 77    |
| 79 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 78    |
| 80 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 79    |
| 81 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 80    |
| 82 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 81    |
| 83 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 82    |
| 84 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 83    |
| 85 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 84    |
| 86 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 85    |
| 87 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 86    |
| 88 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 87    |
| 89 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 88    |
| 90 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 89    |
| 91 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 90    |
| 92 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 91    |
| 93 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |     |     |     |       |

## Lampiran Variabel Y: Loyalitas Nasabah

| Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | TOTALY |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|--------|
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 48     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 48     |
| 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 51     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 60     |
| 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 52     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4    | 4    | 3    | 46     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4    | 4    | 3    | 48     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 58     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 57     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 3    | 3    | 51     |
| 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 3    | 49     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4    | 4    | 4    | 51     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4    | 5    | 5    | 52     |
| 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 58     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 55     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5    | 3    | 3    | 47     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 3    | 3    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5    | 4    | 4    | 56     |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 54     |
| 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 53     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 50     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 57     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4    | 4    | 3    | 48     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4    | 5    | 5    | 58     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 52     |
| 4   | 3   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 5    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 56     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 56     |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 56     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 3    | 50     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 53     |
| 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 54     |
| 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4    | 4    | 5    | 53     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 57     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5    | 5    | 5    | 56     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 4    | 52     |
| 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 48     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 58     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 57     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 52     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 5    | 5    | 57     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 5    | 50     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 48     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 52     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 4    | 46     |
| 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    | 51     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 3    | 55     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 5    | 57     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 53     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 57     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4    | 5    | 4    | 51     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5    | 4    | 4    | 49     |
| 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 49     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 5    | 5    | 50     |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4    | 4    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 57     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 52     |
| 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5    | 5    | 4    | 45     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 4    | 55     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 5    | 5    | 55     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 49     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 54     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 5    | 56     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 58     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 5    | 4    | 54     |
| 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 4    | 4    | 53     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5    | 4    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5    | 5    | 4    | 54     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5    | 5    | 3    | 50     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4    | 5    | 4    | 46     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4    | 5    | 3    | 46     |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3    | 4    | 4    | 52     |
| 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 5   | 2    | 4    | 3    | 45     |
| 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 2    | 4    | 4    | 42     |
| 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 4    | 4    | 3    | 41     |
| 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 2    | 4    | 3    | 40     |
| 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5    | 4    | 3    | 45     |
| 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3    | 3    | 3    | 44     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 4    | 4    | 40     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4    | 3    | 3    | 46     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2    | 3    | 3    | 53     |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3    | 3    | 3    | 53     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3    | 3    | 3    | 42     |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 4    | 4    | 47     |

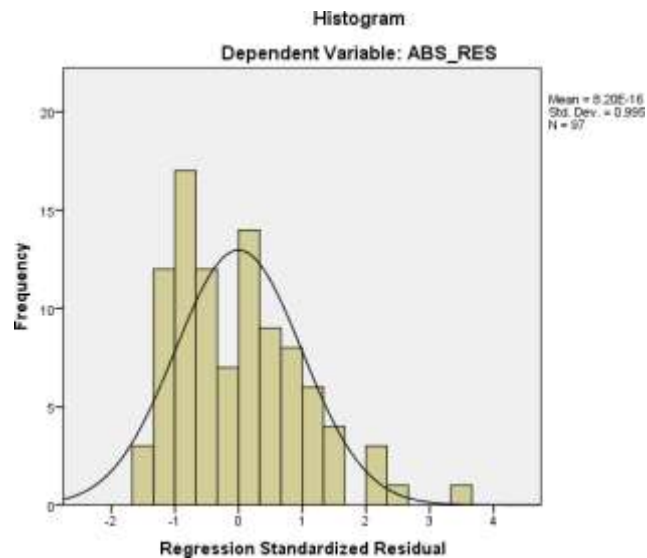
### Hasil Uji Validitas X Kualitas Pelayanan

| Correlations |         |        |            |
|--------------|---------|--------|------------|
| NO           | RHITUNG | RTABEL | KETERANGAN |
| X.1          | 0,717   | 0,199  | Valid      |
| X.2          | 0,689   | 0,199  | Valid      |
| X.3          | 0,484   | 0,199  | Valid      |
| X.4          | 0,58    | 0,199  | Valid      |
| X.5          | 0,542   | 0,199  | Valid      |
| X.6          | 0,573   | 0,199  | Valid      |
| X.7          | 0,554   | 0,199  | Valid      |
| X.8          | 0,570   | 0,199  | Valid      |
| X.9          | 0,526   | 0,199  | Valid      |
| X.10         | 0,604   | 0,199  | Valid      |
| X.11         | 0,484   | 0,199  | Valid      |
| X.12         | 0,571   | 0,199  | Valid      |
| X.13         | 0,438   | 0,199  | Valid      |
| X.14         | 0,472   | 0,199  | Valid      |
| X.15         | 0,564   | 0,199  | Valid      |
| X.16         | 0,311   | 0,199  | Valid      |
| X.17         | 0,408   | 0,199  | Valid      |
| X.18         | 0,370   | 0,199  | Valid      |
| X.19         | 0,494   | 0,199  | Valid      |
| X.20         | 0,464   | 0,199  | Valid      |

### Hasil Uji Validitas Y Loyalitas Nasabah

| Correlations |         |        |            |
|--------------|---------|--------|------------|
| NO           | RHITUNG | RTABEL | KETERANGAN |
| Y.1          | 0,423   | 0,199  | Valid      |
| Y.2          | 0,591   | 0,199  | Valid      |
| Y.3          | 0,647   | 0,199  | Valid      |
| Y.4          | 0,655   | 0,199  | Valid      |
| Y.5          | 0,670   | 0,199  | Valid      |
| Y.6          | 0,612   | 0,199  | Valid      |
| Y.7          | 0,678   | 0,199  | Valid      |
| Y.8          | 0,493   | 0,199  | Valid      |
| Y.9          | 0,306   | 0,199  | Valid      |
| Y.10         | 0,373   | 0,199  | Valid      |
| Y.11         | 0,346   | 0,199  | Valid      |
| Y.12         | 0,496   | 0,199  | Valid      |

## Hasil Uji Normalitas Histogram



## Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

### Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 97                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | ,0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 3,52182495              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,059                    |
|                                    | Positive       | ,041                    |
|                                    | Negative       | -,059                   |
| Test Statistic                     |                | ,059                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Hasil Uji Multikolinearitas

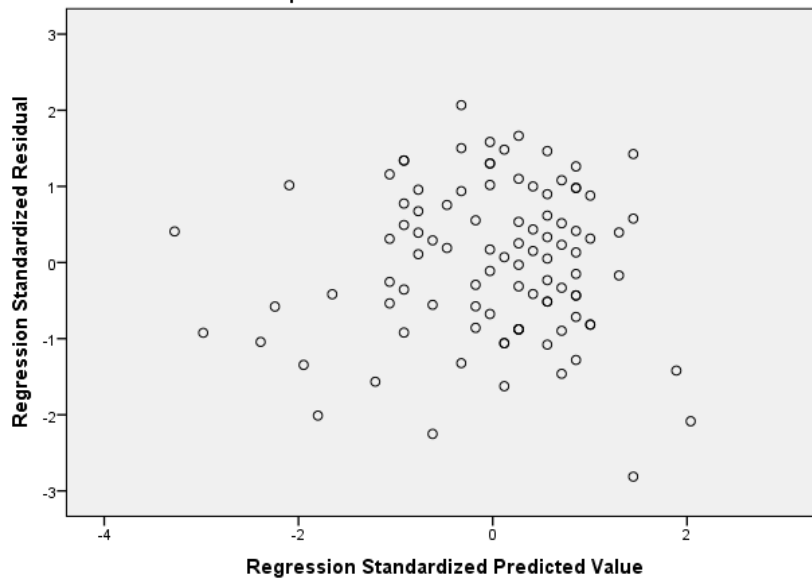
### Uji Multikolinearitas

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                         |       |
|---------------------------|------------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) |                         |       |
|                           | TOTALX     | 1,000                   | 1,000 |

## Hasil Uji Heterokedastistas

### Scatterplot

Dependent Variable: TOTALY



## Hasil Uji Reliabilitas : X Kualitas Pelayanan

### Reliabilitas X

| Reliability Statistics  |                                   |          |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i> | Ket      |
| 0,861                   | $\alpha \geq 0,70$                | Reliabel |

### Hasil Uji Reliabilitas : Y Loyalitas Nasabah

#### Reliabilitas Y

| Reliability Statistics  |                                   |          |
|-------------------------|-----------------------------------|----------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i> | Ket      |
| 0,760                   | $\alpha \geq 0,70$                | Reliabel |

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

#### Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .565 <sup>a</sup> | ,320     | ,312              | 3,540                      |

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALY

### Hasil Uji t (Parsial)

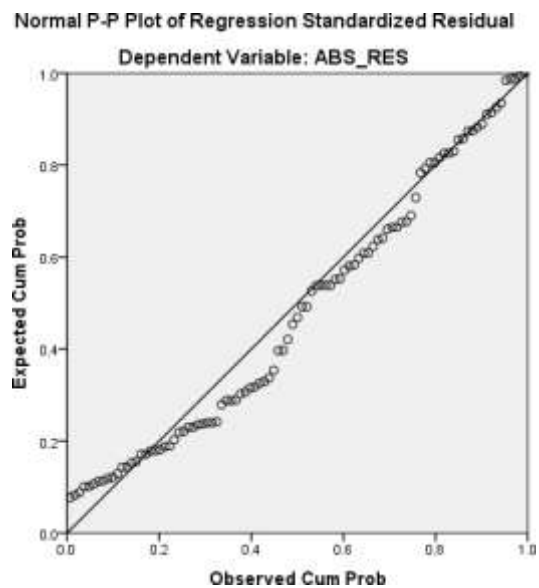
#### Uji Hipotesis

#### Uji T

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | 20,755                      | 4,611      |                           | 4,501 | ,000 |
|                           | TOTALX     | ,356                        | ,053       | ,565                      | 6,681 | ,000 |

t hitung > t tabel = 6,681 > 1,985

## Hasil Normalitas Metode Normal P-Plot



## Hasil Uji Regresi Sederhana

### Uji Regresi Linear Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant) | 20,755                      | 4,611      |                           | 4,501 | ,000 |
|                           | TOTALX     | ,356                        | ,053       | ,565                      | 6,681 | ,000 |

a. Dependent Variable: TOTALLY  
 $Y = a + bx$   $Y = 20,755 + 0,356x$

rtabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 51         | 0.2284                                   | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52         | 0.2262                                   | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53         | 0.2241                                   | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54         | 0.2221                                   | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55         | 0.2201                                   | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56         | 0.2181                                   | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57         | 0.2162                                   | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58         | 0.2144                                   | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59         | 0.2126                                   | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60         | 0.2108                                   | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61         | 0.2091                                   | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62         | 0.2075                                   | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63         | 0.2058                                   | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64         | 0.2042                                   | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65         | 0.2027                                   | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66         | 0.2012                                   | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67         | 0.1997                                   | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68         | 0.1982                                   | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69         | 0.1968                                   | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70         | 0.1954                                   | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71         | 0.1940                                   | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72         | 0.1927                                   | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73         | 0.1914                                   | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74         | 0.1901                                   | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75         | 0.1888                                   | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76         | 0.1876                                   | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77         | 0.1864                                   | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78         | 0.1852                                   | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79         | 0.1841                                   | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80         | 0.1829                                   | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |
| 81         | 0.1818                                   | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82         | 0.1807                                   | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83         | 0.1796                                   | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84         | 0.1786                                   | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85         | 0.1775                                   | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86         | 0.1765                                   | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87         | 0.1755                                   | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88         | 0.1745                                   | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89         | 0.1735                                   | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90         | 0.1726                                   | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

**Tabel Uji T**  
**Distribusi Nilai T-tabel**

| df | 0,05  | 0,025  |
|----|-------|--------|
| 1  | 6.314 | 12.706 |
| 2  | 2.920 | 4.303  |
| 3  | 2.353 | 3.182  |
| 4  | 2.132 | 2.776  |
| 5  | 2.015 | 2.571  |
| 6  | 1.943 | 2.447  |
| 7  | 1.895 | 2.365  |
| 8  | 1.860 | 2.306  |
| 9  | 1.833 | 2.262  |
| 10 | 1.812 | 2.228  |
| 11 | 1.796 | 2.201  |
| 12 | 1.782 | 2.179  |
| 13 | 1.771 | 2.160  |
| 14 | 1.761 | 2.145  |
| 15 | 1.753 | 2.131  |
| 16 | 1.746 | 2.120  |
| 17 | 1.740 | 2.110  |
| 18 | 1.734 | 2.101  |
| 19 | 1.729 | 2.093  |
| 20 | 1.725 | 2.086  |
| 21 | 1.721 | 2.080  |
| 22 | 1.717 | 2.074  |
| 23 | 1.714 | 2.069  |
| 24 | 1.711 | 2.064  |
| 25 | 1.708 | 2.060  |
| 26 | 1.706 | 2.056  |
| 27 | 1.703 | 2.052  |
| 28 | 1.701 | 2.048  |
| 29 | 1.699 | 2.045  |
| 30 | 1.697 | 2.042  |
| 31 | 1.696 | 2.040  |
| 32 | 1.694 | 2.037  |
| 33 | 1.692 | 2.035  |
| 34 | 1.691 | 2.032  |
| 35 | 1.690 | 2.030  |
| 36 | 1.688 | 2.028  |
| 37 | 1.687 | 2.026  |
| 38 | 1.686 | 2.024  |
| 39 | 1.685 | 2.023  |
| 40 | 1.684 | 2.021  |
| 41 | 1.683 | 2.020  |
| 42 | 1.682 | 2.018  |
| 43 | 1.681 | 2.017  |
| 44 | 1.680 | 2.015  |
| 45 | 1.679 | 2.014  |
| 46 | 1.679 | 2.014  |
| 47 | 1.678 | 2.013  |
| 48 | 1.677 | 2.012  |
| 49 | 1.677 | 2.011  |
| 50 | 1.676 | 2.010  |
| 51 | 1.675 | 2.008  |
| 52 | 1.675 | 2.007  |

| df  | 0,05  | 0,025 |
|-----|-------|-------|
| 53  | 1.674 | 2.006 |
| 54  | 1.674 | 2.005 |
| 55  | 1.673 | 2.004 |
| 56  | 1.673 | 2.003 |
| 57  | 1.672 | 2.002 |
| 58  | 1.672 | 2.002 |
| 59  | 1.671 | 2.001 |
| 60  | 1.671 | 2.000 |
| 61  | 1.670 | 2.000 |
| 62  | 1.670 | 1.999 |
| 63  | 1.669 | 1.998 |
| 64  | 1.669 | 1.998 |
| 65  | 1.669 | 1.997 |
| 66  | 1.668 | 1.997 |
| 67  | 1.668 | 1.996 |
| 68  | 1.668 | 1.995 |
| 69  | 1.667 | 1.995 |
| 70  | 1.667 | 1.994 |
| 71  | 1.667 | 1.995 |
| 72  | 1.666 | 1.993 |
| 73  | 1.666 | 1.993 |
| 74  | 1.666 | 1.993 |
| 75  | 1.665 | 1.992 |
| 76  | 1.665 | 1.992 |
| 77  | 1.665 | 1.991 |
| 78  | 1.665 | 1.991 |
| 79  | 1.664 | 1.990 |
| 80  | 1.664 | 1.990 |
| 81  | 1.664 | 1.990 |
| 82  | 1.664 | 1.989 |
| 83  | 1.663 | 1.989 |
| 84  | 1.663 | 1.989 |
| 85  | 1.663 | 1.988 |
| 86  | 1.663 | 1.988 |
| 87  | 1.663 | 1.988 |
| 88  | 1.662 | 1.987 |
| 89  | 1.662 | 1.987 |
| 90  | 1.662 | 1.987 |
| 91  | 1.662 | 1.986 |
| 92  | 1.662 | 1.986 |
| 93  | 1.661 | 1.986 |
| 94  | 1.661 | 1.986 |
| 95  | 1.661 | 1.985 |
| 96  | 1.661 | 1.985 |
| 97  | 1.661 | 1.985 |
| 98  | 1.661 | 1.984 |
| 99  | 1.660 | 1.984 |
| 100 | 1.660 | 1.984 |
| 101 | 1.660 | 1.984 |
| 102 | 1.660 | 1.983 |
| 103 | 1.660 | 1.983 |
| 104 | 1.660 | 1.983 |

| df  | 0,05  | 0,025 |
|-----|-------|-------|
| 105 | 1.659 | 1.983 |
| 106 | 1.659 | 1.983 |
| 107 | 1.659 | 1.982 |
| 108 | 1.659 | 1.982 |
| 109 | 1.659 | 1.982 |
| 110 | 1.659 | 1.982 |
| 111 | 1.659 | 1.982 |
| 112 | 1.659 | 1.981 |
| 113 | 1.658 | 1.981 |
| 114 | 1.658 | 1.981 |
| 115 | 1.658 | 1.981 |
| 116 | 1.658 | 1.981 |
| 117 | 1.658 | 1.980 |
| 118 | 1.658 | 1.980 |
| 119 | 1.658 | 1.980 |
| 120 | 1.658 | 1.980 |
| 121 | 1.658 | 1.980 |
| 122 | 1.657 | 1.980 |
| 123 | 1.657 | 1.979 |
| 124 | 1.657 | 1.979 |
| 125 | 1.657 | 1.979 |
| 126 | 1.657 | 1.979 |
| 127 | 1.657 | 1.979 |
| 128 | 1.657 | 1.979 |
| 129 | 1.657 | 1.979 |
| 130 | 1.657 | 1.978 |
| 131 | 1.657 | 1.978 |
| 132 | 1.656 | 1.978 |
| 133 | 1.656 | 1.978 |
| 134 | 1.656 | 1.978 |
| 135 | 1.656 | 1.978 |
| 136 | 1.656 | 1.978 |
| 137 | 1.656 | 1.977 |
| 138 | 1.656 | 1.977 |
| 139 | 1.656 | 1.977 |
| 140 | 1.656 | 1.977 |
| 141 | 1.656 | 1.977 |
| 142 | 1.656 | 1.977 |
| 143 | 1.656 | 1.977 |
| 144 | 1.656 | 1.977 |
| 145 | 1.655 | 1.976 |
| 146 | 1.655 | 1.976 |
| 147 | 1.655 | 1.976 |
| 148 | 1.655 | 1.976 |
| 149 | 1.655 | 1.976 |
| 150 | 1.655 | 1.976 |
| 151 | 1.655 | 1.976 |
| 152 | 1.655 | 1.976 |
| 153 | 1.655 | 1.976 |
| 154 | 1.655 | 1.975 |
| 155 | 1.655 | 1.975 |
| 156 | 1.655 | 1.975 |

| df  | 0,05  | 0,025 |
|-----|-------|-------|
| 157 | 1.655 | 1.975 |
| 158 | 1.655 | 1.975 |
| 159 | 1.654 | 1.975 |
| 160 | 1.654 | 1.975 |
| 161 | 1.654 | 1.975 |
| 162 | 1.654 | 1.975 |
| 163 | 1.654 | 1.975 |
| 164 | 1.654 | 1.975 |
| 165 | 1.654 | 1.974 |
| 166 | 1.654 | 1.974 |
| 167 | 1.654 | 1.974 |
| 168 | 1.654 | 1.974 |
| 169 | 1.654 | 1.974 |
| 170 | 1.654 | 1.974 |
| 171 | 1.654 | 1.974 |
| 172 | 1.654 | 1.974 |
| 173 | 1.654 | 1.974 |
| 174 | 1.654 | 1.974 |
| 175 | 1.654 | 1.974 |
| 176 | 1.654 | 1.974 |
| 177 | 1.654 | 1.973 |
| 178 | 1.653 | 1.973 |
| 179 | 1.653 | 1.973 |
| 180 | 1.653 | 1.973 |
| 181 | 1.653 | 1.973 |
| 182 | 1.653 | 1.973 |
| 183 | 1.654 | 1.973 |
| 184 | 1.653 | 1.973 |
| 185 | 1.653 | 1.973 |
| 186 | 1.653 | 1.973 |
| 187 | 1.653 | 1.973 |
| 188 | 1.653 | 1.973 |
| 189 | 1.654 | 1.973 |
| 190 | 1.653 | 1.973 |
| 191 | 1.653 | 1.972 |
| 192 | 1.653 | 1.972 |
| 193 | 1.653 | 1.972 |
| 194 | 1.653 | 1.972 |
| 195 | 1.654 | 1.972 |
| 196 | 1.653 | 1.972 |
| 197 | 1.653 | 1.972 |
| 198 | 1.653 | 1.972 |
| 199 | 1.653 | 1.972 |
| 200 | 1.653 | 1.972 |

## Dokumentasi













## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Ayu Wandira lahir di Limau pada tanggal 01 Oktober 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Agus Farizal dan Ibu Lijawati Sitinjak. Melalui bimbingan, kasih sayang, dan dukungan penuh dari keluarga besar tercinta, penulis dibesarkan dengan nilai-nilai kemandirian dan kerja keras hingga mampu menyelesaikan tahapan pendidikan tinggi ini.

Pendidikan formal pertama kali ditempuh penulis di SD Negeri 05 Uram Jaya pada tahun 2011 dan berhasil lulus pada tahun 2016. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 12 Lebong dari tahun 2016 hingga lulus pada tahun 2019. Setelah itu, penulis menempuh pendidikan menengah atas di MAN Negeri 02 Lebong pada tahun 2019 dan menyelesaikan studi pada tahun 2022, sebelum akhirnya melangkah ke jenjang perguruan tinggi untuk menyusun karya akhir ini.

Karya kecil ini dipersembahkan dengan penuh rasa hormat, cinta, dan takzim kepada Ayahanda Agus Farizal dan Ibunda Lijawati Sitinjak. Terima kasih atas setiap peluh keringat yang menjadi fondasi, serta untaian doa malam yang tiada putus memeluk penulis di titik paling lelah hingga penulis menolak untuk menyerah. Penulis selalu memegang prinsip hidup bahwa tidak ada pelaut tangguh yang lahir dari ombak yang tenang. Setiap air mata dan keraguan dalam menyusun lembar demi lembar skripsi ini adalah cara penulis merajut masa depan, sebab akhir yang indah selalu menanti bagi mereka yang berani menyelesaikan apa yang telah dimulai demi senyum bangga orang-orang tersayang.