

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia  
Cabang Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**RIJAL HARDIYANTO**

**NIM. 4220092**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL  
MODERASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia  
Cabang Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

**RIJAL HARDIYANTO**

**NIM. 4220092**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rijal Hardiyanto

NIM : 4220092

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN RELATIONSHIP QUALITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya, demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 8 Februari 2025



Rijal Hardiyanto

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Rijal Hardiyanto

Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama : Rijal Hardiyanto  
NIM : 4220092  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variable Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera di munaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 13 Maret 2025

Pembimbing



**Mohammad Rosyada, M.M**  
**NIP. 198607272019031006**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab.Pekalongan Kode Pos 51161  
[www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id) email: [febi@uingusdur.ac.id](mailto:febi@uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **Rijal Hardiyanto**  
NIM : **4220092**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variable Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda)**  
Dosen Pembimbing : **Mohammad Rosyada, M. M.**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 03 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji,

Penguji I

**Drajat Stiawan, M.Si.**  
NIP. 198301182015031001

Penguji II

**Happy Sista Devy, M.M.**  
NIP. 199310142018012003



Pekalongan, 11 Juni 2025  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H.A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag.**  
NIP. 1978061620031210003

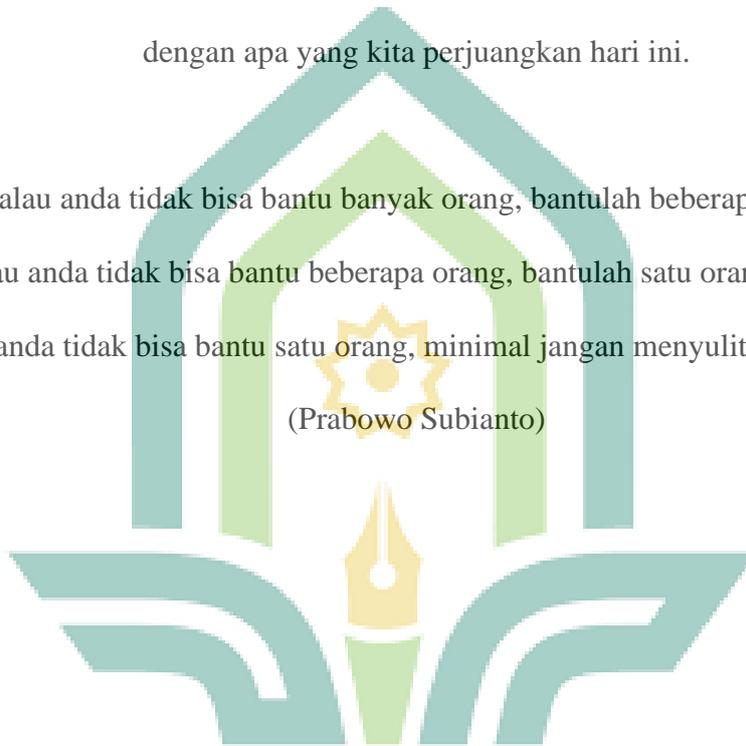
## MOTTO

*Only you can change your life. Nobody else can do it for you*

Orang lain gak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hany bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

”Kalau anda tidak bisa bantu banyak orang, bantulah beberapa orang, kalau anda tidak bisa bantu beberapa orang, bantulah satu orang, kalau anda tidak bisa bantu satu orang, minimal jangan menyulitkan”

(Prabowo Subianto)

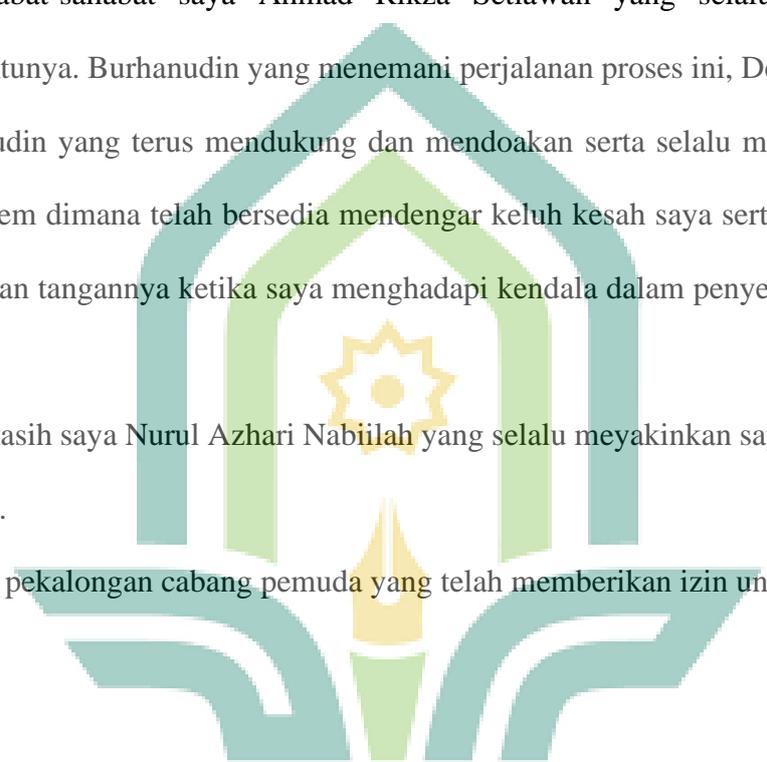


## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Alm. Ibu siti salamah dan bapak hartoyo yang sudah berjuang menguliahkan saya selama kurang lebih 4 tahun ini. Tiada hal besar yang mampu terbalaskan, karenanya kupersembahkan karya kecil ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya serta cinta kasih yang mamah bapak berikan.
2. Keluarga terkhusus adik-adikku yang kusayangi Abdul Hafidh, Muhammad Maulana Rizqi yang turut mendoakan selalu agar saya diberikan kemudahan.
3. Almamater saya program studi perbankan syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN K.H. Abdurrahman wahid pekalongan.

4. Dosen pembimbing bapak Mohammad Rosyada, M.M yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan pemahaman yang luas kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen wali Drajat Stiawan, M.S.iyang telah meluangkan waktu dan selalu mengingatkan serta memotivasi saya.
6. Sahabat-sahabat saya Ahmad Rikza Setiawan yang selalu meluangkan waktunya. Burhanudin yang menemani perjalanan proses ini, Deni Aditya dan Tajudin yang terus mendukung dan mendoakan serta selalu menjadi support system dimana telah bersedia mendengar keluh kesah saya serta memberikan uluran tangannya ketika saya menghadapi kendala dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kekasih saya Nurul Azhari Nabilah yang selalu meyakinkan saya bahwa saya bisa.
8. BSI pekalongan cabang pemuda yang telah memberikan izin untuk penelitian



## ABSTRAK

### **RIJAL HARDIYANTO. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda)**

Sangatlah penting bagi bank-bank syariah untuk memahami strategi yang tepat untuk memaksimalkan keuntungan dari sektor jasa yang semakin bergejolak. Untuk menarik dan mempertahankan konsumen, penyedia layanan seperti bank syariah perlu menawarkan layanan berkualitas tinggi dan terstandarisasi. Persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan syariah mendorong terciptanya pengalaman nasabah yang baru dalam bentuk menjunjung tinggi loyalitas nasabah, mentransformasi sistem, dan menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan perbankan syariah, dan semakin sulit untuk dipertahankan seiring dengan semakin ketatnya persaingan. Dalam lingkup perbankan syariah, mengembangkan identitas merek, menyediakan layanan dan produk berkualitas tinggi, serta memanfaatkan perbankan digital sangat penting untuk memenuhi ekspektasi konsumen, menumbuhkan loyalitas nasabah, dan memberikan alternatif bagi persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan syariah.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian korelasional dengan menerapkan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengkaji sejauh mana ketiga variabel independen tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang merupakan salah satu indikator keberhasilan jangka panjang bagi lembaga keuangan syariah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi strategi pemasaran dan peningkatan kualitas pelayanan serta hubungan di industri perbankan syariah. Populasi dalam penelitian ini yaitu Nasabah BSI Pekalongan Cabang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 102 responden dan menggunakan rumus *slovin* dalam menentukan jumlah sampel, kemudian sampel diambil menggunakan metode *random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa melalui metode SEM-PLS memperoleh hasil bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,312 dan nilai *p-value* sebesar 0,008. (2) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,412 dan nilai *p-value* sebesar 0,159. (3) *Relationship Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,264 dan nilai *p-value* sebesar 0,024. (4) Religiusitas memoderasi hubungan antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,064 dan nilai *p-value* 0,041. (5) Religiusitas memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,669 dan nilai *p-value* 0,008. (6) Religiusitas memoderasi hubungan antara *Relationship Quality* terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,537 dan nilai *p-value* 0,012.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Relationship Quality, Loyalitas Nasabah, Religiusitas.

## ABSTRACT

### **RIJAL HARDIYANTO. The Effect Of Product Quality, Service Quality, And Relationship Quality On Customer Loyalty With Religiosity As A Moderating Variable At Bank Syariah Indonesia (Case Study at PT Bank Syariah Indonesia Pekalongan Pemuda Branch)**

It is essential for Islamic banks to understand the right strategies to maximize profits from the increasingly volatile service sector. To attract and retain consumers, service providers such as Islamic banks need to offer high-quality and standardized services. The increasing competition in the Islamic banking sector encourages the creation of new customer experiences in the form of upholding customer loyalty, transforming systems, and providing services that meet expectations. Customer loyalty is very important for the sustainability of Islamic banking, and is increasingly difficult to maintain as competition intensifies. In the scope of Islamic banking, developing a brand identity, providing high-quality services and products, and utilizing digital banking are essential to meet consumer expectations, foster customer loyalty, and provide an alternative to the increasingly fierce competition in the Islamic banking sector.

This type of research is correlational research by applying a quantitative approach. This study examines the extent to which the three independent variables can increase customer loyalty, which is one of the indicators of long-term success for Islamic financial institutions. The findings of this study are expected to contribute to marketing strategies and improving the quality of service and relationships in the Islamic banking industry. The population in this study is BSI Pekalongan Branch Customers. The data collection technique in this study was in the form of distributing questionnaires using a sample of 102 respondents and using the slovin formula in determining the number of samples, then the sample was taken using the random sampling method.

The results of this study indicate that through the SEM-PLS method, the results obtained are that (1) Product Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty with a t-statistic value of 3.312 and a p-value of 0.008. (2) Service Quality does not have a significant effect on Customer Loyalty with a t-statistic value of 1.412 and a p-value of 0.159. (3) Relationship Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty with a t-statistic value of 2.264 and a p-value of 0.024. (4) Religiosity moderates the relationship between Product Quality and Customer Loyalty with a t-statistic value of 2.064 and a p-value of 0.041. (5) Religiosity moderates the relationship between Service Quality and Customer Loyalty with a t-statistic value of 2.669 and a p-value of 0.008. (6) Religiosity moderates the relationship between Relationship Quality and Customer Loyalty with a t-statistic value of 2.537 and a p value of 0.012.

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, Relationship Quality, Customer Loyalty, Religiosity

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya memahami bahwa tidak mungkin saya dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan arahan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih:

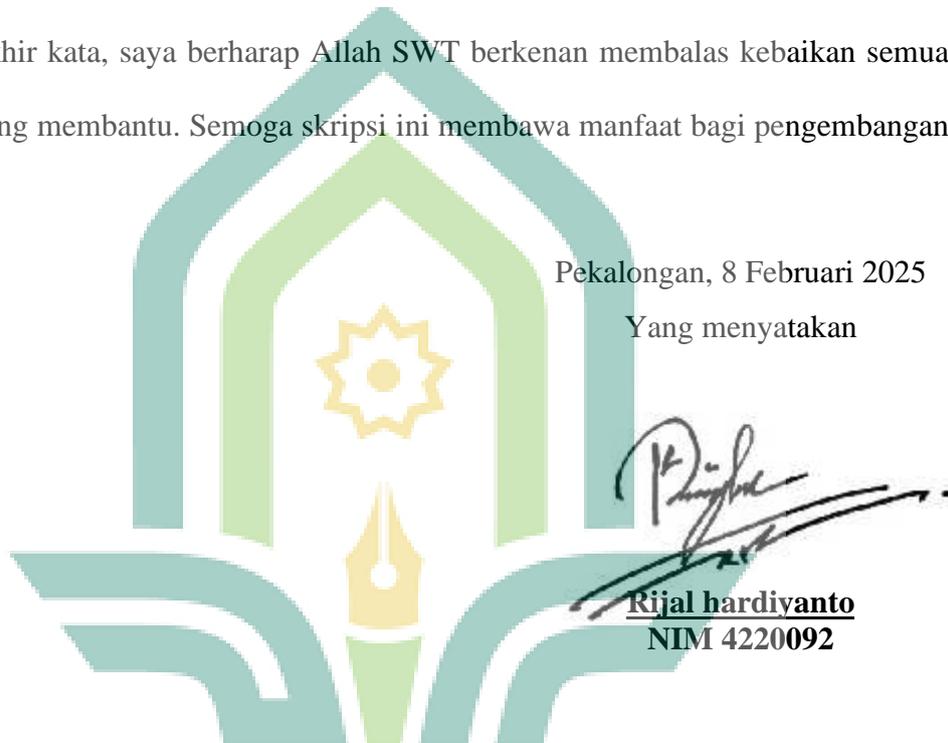
1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. H, AM. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Wakil Dekan bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Drajat Stiawan, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Mohammd Rosyada, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drajat Stiawan, M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).

7. Pihak BSI Pekalongan serta seluruh responden nasabah BSI Pekalongan Cabang Pemuda yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 8 Februari 2025

Yang menyatakan

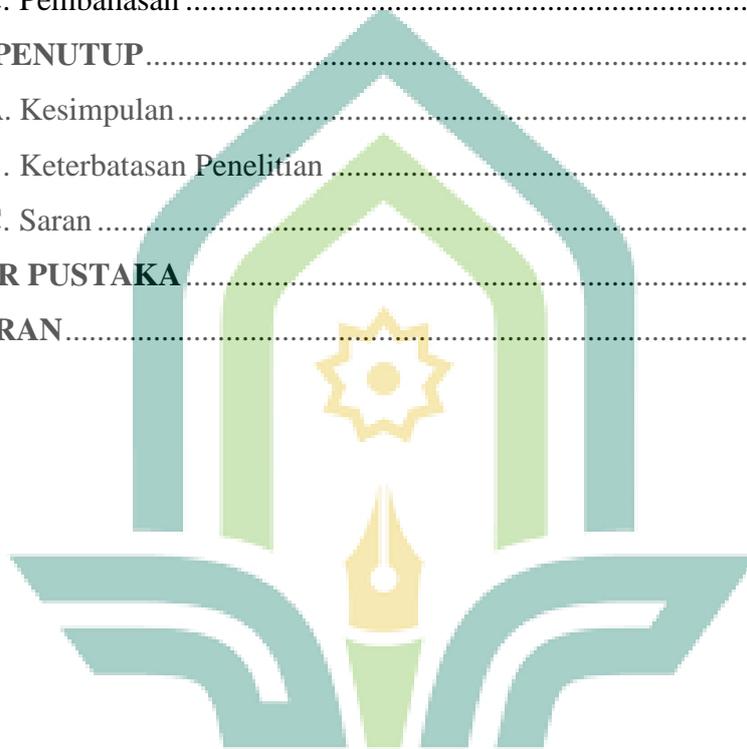


**Rijal hardiyanto**  
NIM 4220092

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>TRANSLITERASI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Telaah Pustaka .....	29
C. Kerangka Berfikir .....	36
D. Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	42
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian.....	42
C. Setting penelitian .....	42
D. Populasi dan sampel penelitian .....	42
E. Variabel Penelitian .....	44
F. Jenis dan sumber data .....	46

G. Teknik Pengumpulan Data .....	47
H. Teknik Analisis data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Deskripsi Responden .....	54
B. Hasil Analisis Data .....	56
1. Analisis Outer Model.....	56
2. Analisis Inner Model .....	63
C. Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan.....	77
B. Keterbatasan Penelitian .....	77
C. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

### A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ďad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- kataba

- fa'ala

- žukira

يَذْهَبُ - yažhabu

- su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

### C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
.... ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla

- ramā

قِيلَ - qīla

### A. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:



رَوْضَةُ الْاَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	-- raudatulafāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

**B. Syaddah**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:



رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

**C. Kata Sandang**

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

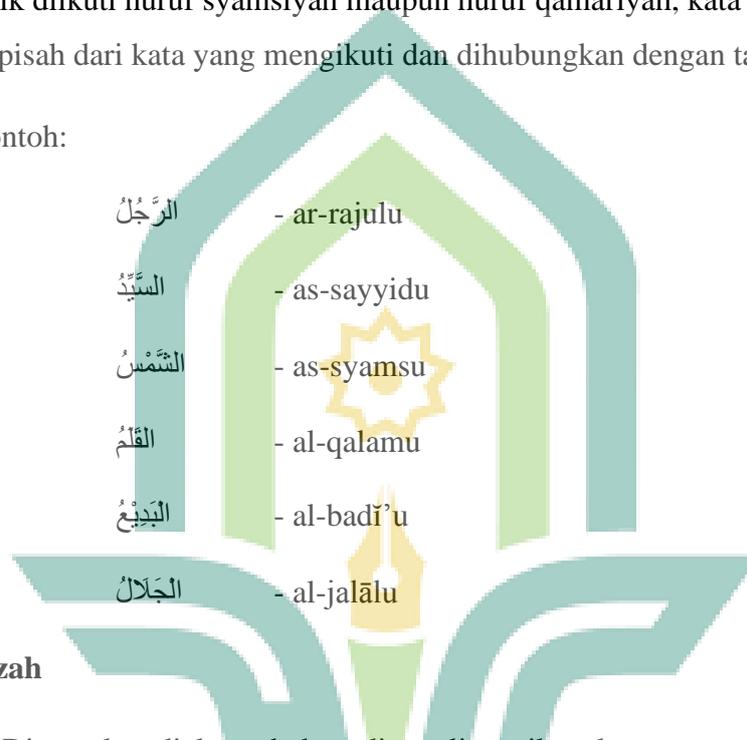
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



#### D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuḏūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

### E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:



### F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

	Wa mā Muhammadun illā rasl
أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَأًا	Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil allaẓi bibakkat amubārakan
شَهْرُ رَمَاضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al- Qur'ānu
	Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn
	Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn
	Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	Naṣrunminallāhiwafathunqarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amrujamī'an
	Lillāhil-amrujamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wall habikullisyai'in 'al m

## G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah nasabah KC Pelkalongan Pelmulda.....	2
Tabel 2. 1	Telaah Pustaka.....	29
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4. 4	Nilai Outer Loading Tahap Pertama.....	57
Tabel 4. 5	Nilai Outer Loading Tahap Kedua.....	58
Tabel 4. 6	Nilai Average Variance Extracted.....	59
Tabel 4. 7	Composite Reliability.....	60
Tabel 4. 8	Cronbach Alpha.....	61
Tabel 4. 9	Colinearity Statistic (VIF).....	62
Tabel 4. 10	Nilai R-Square.....	64
Tabel 4. 11	Analisis Q-Square (Q <sup>2</sup> ).....	64
Tabel 4. 12	Path Coefficient (Direct Effect).....	65
Tabel 4. 13	Uji Tidak Langsung (Indirect Effect).....	67



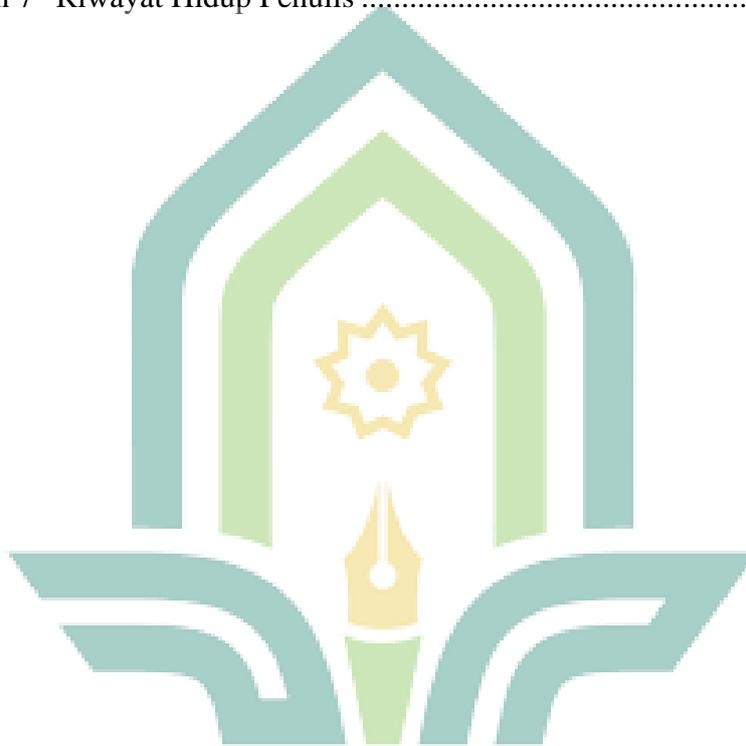
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model Pertama .....	56
Gambar 4.2 Outer Model Kedua .....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Inner Model .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	I
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian .....	III
Lampiran 4	Data Mentah Penelitian.....	XI
Lampiran 5	Output Hasil Olah Data.....	XXIV
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian .....	XXVI
Lampiran 7	Riwayat Hidup Penulis .....	XXVIII



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank memiliki peran yang krusial dalam masyarakat, baik di negara maju maupun berkembang, sebagai tempat yang aman untuk melakukan transaksi secara berulang. Masyarakat memandang bank sebagai lembaga keuangan yang terpercaya dalam menjalankan berbagai jenis transaksi keuangan. Oleh sebab itu, sangat penting bagi bank syariah untuk memahami dan menerapkan strategi yang tepat guna memaksimalkan keuntungan mereka di industri jasa yang semakin kompetitif (susantun, et al. 2019).

Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi yang sangat besar untuk memimpin gerakan syariah global, terutama di Kota Pekalongan yang dikenal sebagai “kota santri.” Dengan jumlah penduduk mencapai 307. 434 jiwa, sebagian besar dari mereka beragama Islam (BPS Kota Pekalongan, 2023), daerah ini menunjukkan kekuatan komunitas serta pemahaman mendalam masyarakat mengenai isu-isu halal. Unsur kebersamaan dan kesadaran akan pentingnya produk halal adalah kunci dalam upaya mengembangkan ekosistem bisnis halal di Indonesia. Di samping itu, keberadaan bank-bank yang menerapkan prinsip syariah juga memainkan peran penting dalam mendukung industri halal ini.

Pada awalnya, terdapat tiga bank syariah milik negara, yaitu BNIS, BRIS, dan BSM, yang berlokasi di pusat kota. Namun, seiring dengan perkembangan perbankan syariah, pada tanggal 1 Februari 2021, semua bank syariah tersebut

bergabung menjadi satu entitas baru yang bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI KC Pekalongan Pemuda kini menjadi salah satu cabang yang terkenal di kawasan Kota Pekalongan, dengan banyak aset yang menarik minat masyarakat Pekalongan dan sekitarnya. Jumlah nasabahnya pun terus meningkat dari tahun ke tahun.

**Tabel 1. 1Jumlah nasabah KC Pekalongan Pemuda**

Tahun	Jumlah nasabah	Keterangan
2023	52.000	BSI
2022	48.200	BSI
2021	45.500	BNIS
2020	35.000	BNIS
2019	32.121	BNIS
2018	30.169	BNIS

*Sumber:erni yusnita (2023)*

Jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pekalongan Pemuda terus mengalami pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya. Dari tahun 2018 ke 2019, terdapat peningkatan sebesar 6,4%. Selanjutnya, antara tahun 2019 dan 2020, jumlah nasabah naik sebesar 8,96%. Peningkatan yang cukup mencolok juga terjadi dari tahun 2020 hingga 2021, dengan pertumbuhan mencapai 30%. Di tahun berikutnya, dari 2021 ke 2022, tingkat pertumbuhan kembali tercatat sebesar 6,4%. Terakhir, dari 2022 hingga 2023, jumlah nasabah meningkat sebesar 8%. Semua data ini menunjukkan bahwa BSI KC Pekalongan Pemuda semakin diminati dan mendapatkan loyalitas yang tinggi dari masyarakat.

Semua bank, termasuk bank syariah, harus menghadapi tantangan persaingan dalam operasionalnya. Dalam konteks ini, loyalitas nasabah menjadi

faktor kunci yang memengaruhi kemampuan bank untuk mempertahankan pelanggan di tengah kompetisi yang ketat. Dengan demikian, loyalitas nasabah dapat diartikan sebagai frekuensi di mana nasabah melakukan pembelian terhadap produk atau layanan tertentu. Pentingnya loyalitas nasabah juga sangat diakui oleh organisasi nirlaba (Kotler dan Keller, 2009).

Terdapat berbagai metode yang dapat diterapkan untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah. Menurut Gremler dan Brown (1996) dalam kajian Al-ghifari dan Khusnudin (2022), indikator loyalitas nasabah meliputi penggunaan layanan perusahaan secara rutin, kurangnya minat untuk merekomendasikan produk pesaing kepada orang lain, serta rekomendasi lisan dari mulut ke mulut. Di sisi lain, Tjiptono dan Chandra (2005) dalam penelitian yang diungkapkan oleh Siarmasa et al. (2023) menekankan pentingnya studi tentang loyalitas nasabah, mengingat loyalitas sering kali muncul setelah pelanggan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan yang mereka terima.

Nasabah yang setia memiliki kesempatan untuk melakukan investasi, melakukan transaksi berulang, serta merekomendasikan layanan kepada orang lain. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pemuda Pekalongan, loyalitas nasabah tercermin melalui beragam layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka, ditunjang dengan fasilitas yang memadai.

Penyedia layanan, seperti bank syariah, dituntut untuk menghadirkan layanan yang berkualitas tinggi dan terstandarisasi guna menarik serta mempertahankan nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pekalongan Pemuda, misalnya, berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan

mengusung slogan "pelayanan terbaik" (Erni Yusnita, 2022). Sisca Novita (2022) menjelaskan bahwa berkat pelayanan yang prima, kantor ini menjadi teladan bagi kantor BSI lainnya di Kota Pekalongan. Nasabah BSI Cabang Pekalongan Pemuda dapat merasakan kepercayaan yang lebih dengan adanya sistem online Survei Kepuasan Nasabah, di mana mereka dapat memindai kode barcode untuk menilai tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima. Menurut penelitian Ade Aprilia Utami (2019), nasabah yang merasa puas cenderung akan setia dan loyal terhadap BPRS Artha Amanah Ummat.

Ahlor dan Soekotjo (2017) menemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah meliputi harga, kualitas hubungan, kualitas produk, dan kualitas layanan. Dalam penelitian yang dirujuk oleh Hidayat (2009), Payne (1993) menyatakan bahwa kualitas produk dapat dipahami sebagai indikator tingkat kepuasan yang mencakup berbagai aspek. Dengan mengenali beragam ekspektasi pelanggan dan berupaya untuk memenuhinya melalui peningkatan nilai pada produk atau layanan, Anda dapat memperlihatkan kualitas penawaran di sektor perbankan. Ini menunjukkan bahwa manfaat yang sebenarnya diterima oleh nasabah serta ulasan mereka saling berkaitan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Irawan pada tahun 2013, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah. Temuan serupa juga diungkapkan dalam studi yang dilakukan oleh Fauzi'ah (2014) serta Sembiring et al. (2014), yang menegaskan bahwa kualitas produk memainkan peranan penting dalam membangun loyalitas nasabah.

Namun, analisis mengenai loyalitas nasabah menunjukkan adanya pandangan berbeda, di mana ada kasus di mana kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kesetiaan nasabah. Oleh karena itu, untuk memastikan produk berfungsi dengan baik, diperlukan dukungan pelayanan yang memadai serta pengiriman yang tepat. Pelayanan yang prima menjadi kunci sukses dalam menjalankan bisnis, seperti yang diungkapkan oleh Marlius (2018).

Ironisnya, kinerja Bank Syariah Indonesia sering kali tidak memenuhi harapan nasabah di Kota Pekalongan. Banyak klien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Meskipun bank berupaya untuk melayani pelanggan dengan lebih cepat, mereka sering menerima keluhan terkait antrian yang terlalu panjang. Selain itu, perkembangan perbankan syariah di Kota Pekalongan tentu menghadapi berbagai tantangan. Praktik perbankan konvensional yang sudah lama ada, serta pandangan dan kebiasaan masyarakat setempat terhadap perbankan, menjadi salah satu sumber permasalahan yang dihadapi.

Meningkatnya persaingan di sektor perbankan syariah telah mendorong terciptanya pengalaman baru bagi nasabah, yang meliputi loyalitas nasabah, transformasi sistem, dan ekspektasi layanan yang lebih tinggi. Loyalitas nasabah menjadi sangat penting untuk keberlangsungan perbankan syariah, namun menjadi tantangan tersendiri untuk dipertahankan di tengah semakin ketatnya persaingan. Dalam konteks ini, pengembangan identitas merek, penyediaan layanan dan produk yang berkualitas, serta pemanfaatan teknologi perbankan digital merupakan langkah-langkah krusial untuk memenuhi ekspektasi nasabah,

meningkatkan loyalitas nasabah, dan menghadirkan alternatif di tengah persaingan yang semakin sengit di sektor ini.

Nasabah juga menilai berdasarkan tingkat religiusitas mereka. Nasabah yang berorientasi pada syariah cenderung memilih layanan perbankan syariah. Salah satu faktor yang memengaruhi perilaku konsumen adalah agama mereka. Konsumsi yang dilakukan oleh umat Islam mencerminkan hubungan mereka dengan Allah SWT, sebab mereka berusaha mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan oleh-Nya, seperti menghindari barang haram, bersikap dermawan, dan menjauhi sifat serakah (Sutisna et al., 2022). Seorang Muslim yang berupaya menghindari penggunaan atau konsumsi barang yang memiliki label halal tidak hanya memenuhi perintah Allah, tetapi juga menjaga kesehatan dirinya. Pandangan dan perilaku seseorang sering kali dipengaruhi oleh keyakinan agamanya, karena keputusan untuk membeli barang halal, apapun manfaat yang ditawarkannya, sangat tergantung pada tingkat penerapan prinsip-prinsip Islam dalam kehidupan sehari-hari. Petunjuk teologis dari ajaran agama yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari secara tidak langsung memotivasi kita untuk terlibat dalam berbagai kegiatan, termasuk bisnis. Menurut penelitian sebelumnya oleh Munandar & Sari (2019), religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian Laily (2023) mengungkapkan bahwa religiusitas tidak memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap loyalitas nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Pemuda Pekalongan berkomitmen untuk menjaga hubungan yang berkualitas tinggi dengan setiap kliennya.

Melalui komitmen ini, loyalitas nasabah menjadi salah satu pencapaian yang diharapkan. Nasabah didorong untuk menjalin ikatan yang lebih erat melalui komunikasi dua arah, yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan, kebahagiaan, dan koneksi sosial. Pada akhirnya, hal ini akan menciptakan keterlibatan yang lebih dalam antara klien dan lembaga keuangan. Hubungan positif ini, seperti yang dijelaskan oleh Moliner, sangat berkaitan dengan loyalitas nasabah. Di Cabang Pemuda BSI Pekalongan, mayoritas nasabah berasal dari kalangan Muslim di Pekalongan, berkat kerjasama yang harmonis antara kedua pihak.

Menurut sejumlah penulis, pemeliharaan hubungan berkualitas tinggi dapat menghasilkan hasil yang lebih setia, seperti meningkatnya kemauan nasabah untuk membayar lebih dan mendorong mereka merekomendasikan layanan kepada orang lain (Tjiptono dan Chandra, 2005). Hennig-Thurau et al. (2002) menyatakan bahwa pendekatan RQ merupakan salah satu cara yang paling efektif dalam menjelaskan komponen-komponen yang mempengaruhi hasil pemasaran relasional. Jika penyedia layanan repatriasi tidak mampu memberikan layanan profesional yang memuaskan dan menunjukkan empati, mereka berisiko gagal dalam menjalankan tugas mereka dengan baik.

Kinasih dan rekan-rekan (2019) menemukan bahwa persaingan yang semakin ketat saat ini telah mengubah cara pelanggan dalam memilih bank. Kini, bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk melakukan deposito dan penarikan uang, tetapi juga memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menikmati berbagai barang, layanan, dan hubungan personal yang terbaik. Oleh

karena itu, hubungan, kualitas layanan, dan produk yang ditawarkan berperan penting dalam mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perbankan syariah. Menyusul latar belakang ini dan adanya ketidakkonsistenan dengan hasil penelitian sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penyelidikan lebih lanjut guna mendalami temuan tersebut.: ***“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Relationship Quality Terhadap loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia (studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda ”***

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

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk perbankan syariah cabang pekalongan pemuda berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?
3. Apakah relationship quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?
4. Apakah religiusitas memoderasi kualitas produk terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?
5. Apakah religiusitas memoderasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?

6. Apakah religiusitas memoderasi relationship quality terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia?

### **C. Tujuan dan manfaat penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas produk perbankan syariah meningkatkan loyalitas pelanggan di bank syariah Indonesia cabang pekalongan pemuda.
- b. Untuk menguji apakah kualitas layanan perbankan syariah berdampak positif pada loyalitas Pelanggan di Bank Syariah Indonesia cabang Pekalongan Pemuda.
- c. Untuk menguji apakah kualitas hubungan memengaruhi kesetiaan pelanggan Pelanggan di Bank Syariah Indonesia cabang Pekalongan Pemuda.
- d. Untuk menguji dan menilai moderasi religiusitas produk terhadap kesetiaan pelanggan bank syariah Indonesia cabang pekalongan pemuda
- e. Untuk menguji serta menilai religiusitas memoderasi Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat berpengaruh terhadap loyalitas mereka di Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda.
- f. Untuk menguji serta menilai religiusitas memoderasi relationship quality terhadap loyalitas nasabah di bank syariah Indonesia cabang pekalongan pemuda

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memanfaatkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan guna membantu menghadapi permasalahan yang terjadi pada kehidupan dan nantinya menjadi bahan perbandingan antara teori dan praktek yang dilakukan langsung di lapangan.

### b. Manfaat praktis

#### i. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan peneliti ini dapat membantu orang yang tertarik dengan masalah yang diteliti oleh penulis untuk membandingkan dan memperoleh pengetahuan baru.

#### ii. Bagi pihak bank

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai alat bagi pihak bank untuk membuat keputusan tentang loyalitas nasabah dengan mempertimbangkan kualitas produk, religiusitas, kualitas layanan, dan kualitas hubungan di bank syariah Indonesia.

## D. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini ditulis dalam lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan terdapat pada bab satu.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis disertakan dalam bab ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup pembahasan tentang pengaruh berbagai faktor terhadap keputusan nasabah mengambil pembiayaan berdasarkan data yang diproses.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini mencakup kesimpulan yang dicapai berdasarkan analisis



penelitian, serta memuat saran/rekomendasi peneliti.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis data Partial Least Square (PLS) mengarah pada kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk memberikan dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Relationship quality memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga hipotesis ketiga diterima.
4. Religiusitas dapat berperan sebagai moderator dalam hubungan antara kualitas produk dan loyalitas nasabah, sehingga hipotesis keempat diterima.
5. Religiusitas juga dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, sehingga hipotesis kelima diterima.
6. Terakhir, religiusitas mampu memoderasi hubungan antara relationship quality dan loyalitas nasabah, sehingga hipotesis keenam diterima.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian yang didapat peneliti ketika melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya fokus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh tidak dapat

digeneralisasikan, mengingat demografi nasabah di cabang-cabang lain mungkin berbeda.

2. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan relationship quality, serta satu variabel moderasi, yaitu religiusitas. Penting untuk dicatat bahwa ada faktor lain yang mungkin tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti faktor ekonomi, sosial, atau budaya, yang juga dapat berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan.
3. Persepsi subjektif responden mengenai religiusitas diukur, dan bisa beragam tergantung pada pikiran serta pengalaman masing-masing individu.

### **C. Saran**

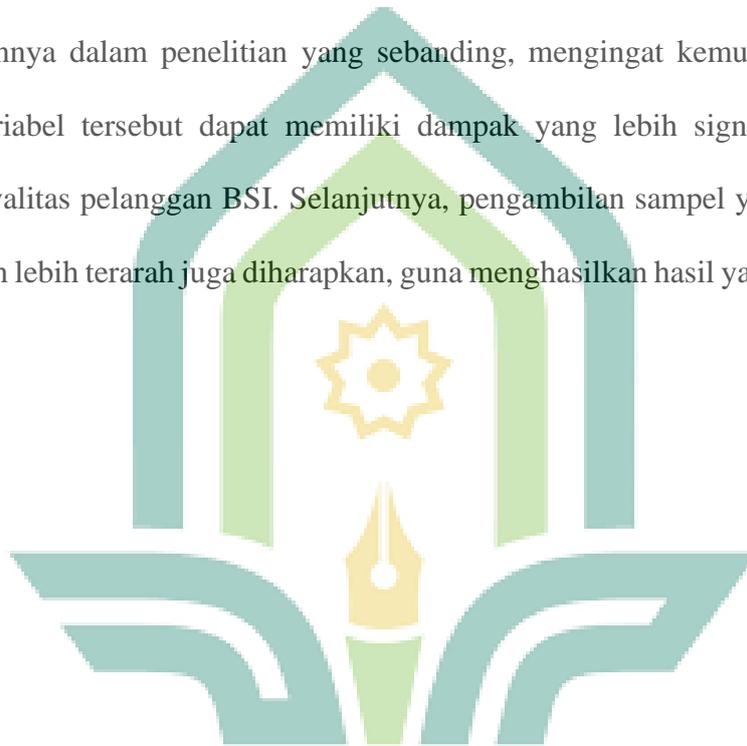
#### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Dimana variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel kualitas produk, variabel kualitas hubungan maka dapat dipertimbangkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. Sehingga nasabah merasa puas akan kinerja dan bertambah loyal pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda.
- b. Mengingat variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lemah atau yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah maka sebaiknya pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda memperhatikan semua masalah yang terjadi terkait masalah bank saat ini

agar nasabah tetap merasa aman dan nyaman dalam melakukan setiap transaksi.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menjelajahi lebih banyak subjek atau bidang yang berbeda untuk membandingkan temuan dengan penelitian ini. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan variabel lainnya dalam penelitian yang sebanding, mengingat kemungkinan bahwa variabel tersebut dapat memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap loyalitas pelanggan BSI. Selanjutnya, pengambilan sampel yang lebih besar dan lebih terarah juga diharapkan, guna menghasilkan hasil yang lebih akurat.

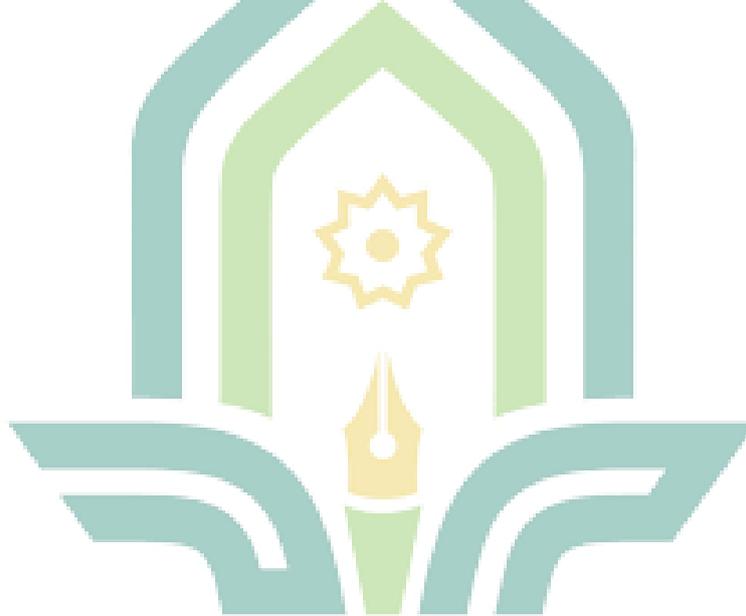


## DAFTAR PUSTAKA

- Ahror, U. A., & Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Caffe Milkmo. *Jurnal Riset Dan Ilmu Manajemen*, 6(3), 1–20.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (H. Abadi, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Al-ghifari, M. I., & Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5, 421–434.
- Alifah, A. P., & Khotimah, H. (2022). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KC Jakarta Pemuda. *El Arbah*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Edisi 3).
- Hapsari, I., & Murini, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kendari. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 4(2), 88–95. <https://doi.org/10.51454/jimsh.v4i2.699>
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *JMK : Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(1).
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Kinasih, H. W., Isthika, W., & Oktafiyani, M. (2019). Pengukuran Kualitas Perbankan Syariah Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Kesetiaan Nasabah. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(1), 75. <https://doi.org/10.30659/jai.8.1.75-88>
- Kotler, P., & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Laily, N. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value CO-CREATION Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi dan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Nasabah Pembiayaan Mekaar Syariah di Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo. Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Mokhlis, S. (2009). Religious Differences In Some Selected Aspects Of Consumer Behaviour : A Malaysian Study. *Journal of International Management*, 4(1), 67–76.
- Mulyana, I., & Suwandi, D. (2004). *Citra Perusahaan Seri Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Pradana, T. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Koperasi BMT Sarana Wiraswasta Muslim Kota Malang). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rofiah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Dengan Religiusitas Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Malang Raya). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (Uin) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Saleh, N. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*.
- Sari, D. C., & Marlien, R. A. (2019). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah tabungan Bank BNI Syariah Cabang Semarang). *Proceeding SENDI\_U*, 497–501.
- Setyarsih, E. (2018). Fenomena Makelar Kost Dalam Sudut Pandang Sosio Ekonomi Ditinjau Dari Teori Pertukaran Peter Michael Blau. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 6(2). <https://doi.org/10.20961/jas.v6i2.18192>
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Ronald, S., Saleky, J., Gomie, S., Administrasi, J., ... Ambon, N. (2023). Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 422–434.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, Wahyoedi, S., Sudiro, A., & Sudjatno. (2020). The Effect of Religiosity on the Improvement of Customer Loyalty Towards Islamic Banks. *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(Issue 4), 132–151. <https://doi.org/10.35808/ijeba/575>

- Sutisna, Aryanto, R., & Mardiah, S. (2022). Religiusitas Sebagai Faktor Utama Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi*, 4(1), 1–23.
- Tegambwage, A. G., & Kasoga, P. S. (2022). Antecedents Of Customer Loyalty In Islamic Banking: Evidence From Tanzania. *Journal Of Islamic Accounting And Business Research*, 13(4).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningtyas, T., & Sanjayawati, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan Islamic Banking (Ib) Hasanah Di Kcp Bni Syariah Kepanjen. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 18–27. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1276>





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.uingusdur.ac.id](http://perpustakaan.uingusdur.ac.id) Email : [perpustakaan@uingusdur.ac.id](mailto:perpustakaan@uingusdur.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RIJAL HARDIYANTO  
NIM : 4220092  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
E-mail address : [rijalhardiyanto@mhs.uingusdur.ac.id](mailto:rijalhardiyanto@mhs.uingusdur.ac.id)  
No. Hp : 0895410333809

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 15 Juni 2025



**Rijal Hardiyanto**  
NIM. 4220092