

**PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DAN KEUNGGULAN
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
KOPERASI JASA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH
KASUWARI KOTA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

INNA KHORIDATUL BAHIYAH

NIM 4119222

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DAN KEUNGGULAN
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
KOPERASI JASA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH
KASUWARI KOTA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh:

INNA KHORIDATUL BAHIYAH

NIM 4119222

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Inna Khoridatul Bahiyah**

NIM : **4119222**

Judul Skripsi : **Pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan**

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, 20 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Inna Khoridatul Bahiyah

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inna Khoridatul Bahiyah

NIM : 4119222

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai-Nilai Islam dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan**

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, 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



Inna Khoridatul Bahiyah

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Inna Khoridatul Bahiyah

Yth.

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

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : **Inna Khoridatul Bahiyah**

NIM : **4119222**

Judul Skripsi : **Pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan**

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

Wassalamualaikum wr.wb.

Pekalongan, 20 Juni 2023
Pembimbing,



Happy Sista Devy, M.M

NIP. 199310142018012003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UINIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **Inna Khoridatul Bahiyah**

NIM : **4119222**

Judul Skripsi : **Pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan**

Dosen Pembimbing : **Happy Sista Devy, M.M**

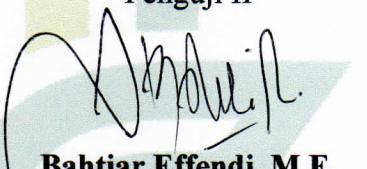
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Pengaji

Pengaji I

Dr. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018

Pengaji II


Bahtiar Effendi, M.E.
NIP. 198510012019081001

Pekalongan, 24 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

MOTTO

"Lebih baik bergerak walaupun hanya selangkah demi selangkah daripada tidak bergerak sama sekali"

"Lebih baik gagal setelah mencoba daripada tidak pernah mencoba sama sekali"

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat 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 (S.E.) 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. Berkut 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 saya yang tercinta, Bapak Wiharto dan Ibu Aminatun yang selalu perhatian, memahami, dan mengiringi langkahku, selalu memberikan dukungan, do'a, semangat, dan kasih sayang dalam perjalanan menggapai cita-cita, semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan panjang umur.
2. Untuk adikku Unzila Safinatunnisa' dan Ahmad Haidar Tsaqib yang sudah memberikan saya semangat, membuat saya tersenyum dan memberi dukungan sampai saat ini.
3. Bapak dan Ibu dosen fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang dengan tulus telah memberikan ilmu, bimbingan, pengalaman, dan dukungan.
4. Kepada sahabatku Jihan Nur Fatinabila terimakasih telah selalu ada diwaktu susah maupun senang.
5. Kepada temanku Khoirunnazilah, Bella, Salome, Ujang, Billa, Lalak, Sokap terima kasih selalu ada dari semester awal hingga akhir.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019 UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan khususnya kelas Ekos E, semoga kita sukses selalu.
7. *Last but not least*, diri saya sendiri Inna Khoridatul Bahiyah, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam kuliah serta dalam mengerjakan penulisan skripsi ini. Semoga bisa selalu bermanfaat bagi orang lain.

ABSTRAK

INNA KHORIDATUL BAHIYAH, Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan

Perkembangan dalam sektor lembaga keuangan mikro syariah pada saat ini semakin banyak bermunculan. Salah satunya adalah koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah (LKMS) Kasuwari kota pekalongan, yang merupakan lembaga keuangan yang membantu memulai atau menumbuhkan usaha kecil dengan menggunakan prinsip perbankan syariah. Diketahui bahwa koperasi jasa LKMS Kasuwari telah menerapkan nilai-nilai Islam sebagai pedoman dan prinsip selama kurang lebih 3 tahun dari berdirinya LKMS. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari kota Pekalongan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 93 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Analisis data meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji ketepatan model atau uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini variabel nilai-nilai Islam memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan variabel loyalitas nasabah tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kemudian secara simultan, variabel nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terdapat pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa LKMS Kasuwari Kota Pekalongan.

Kata kunci : Nilai-nilai Islam, keunggulan produk dan loyalitas nasabah

ABSTRACT

INNA KHORIDATUL BAHIYAH, The influence of Islamic values and product superiority on customer loyalty in the Kasuwari Islamic microfinance institution service cooperative, Pekalongan City

Developments in the sector of Islamic microfinance institutions are currently emerging more and more. One of them is the Kasuwari Kasuwari Pekalongan City Islamic Microfinance Institution (LKMS) service cooperative, which is a financial institution that helps start or grow small businesses using Islamic banking principles. It is known that the Kasuwari LKMS service cooperative has implemented Islamic values as guidelines and principles for approximately 3 years since the founding of LKMS. The purpose of this study was to determine the effect of Islamic values and product superiority on customer loyalty in the Kasuwari sharia microfinance institution service cooperative, Pekalongan city.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this study was a questionnaire method using a sample of 93 respondents. Sampling technique with accidental sampling method. Data analysis included data quality tests, classic assumption tests and model accuracy tests or hypothesis tests that were processed using SPSS version 26.

The results of this research variable Islamic values have a significant positive effect on customer loyalty. Meanwhile, the customer loyalty variable has no positive effect on customer loyalty. Then simultaneously, the variables of Islamic values and product superiority have a significant positive effect on customer loyalty in the Kasuwari City Pekalongan service cooperative LKMS.

Keywords: Islamic values, product excellence and customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H. M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Happy Sista Devy, M.M., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Novendi Arkham Mubtadi S.Pd., M.Ak. selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah membantu dalam penyelesaian proposal dan mengarahkan agar tetap semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Drajat Stiawan M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Dr. Ahmad Subagyo, S.E. M.M., selaku Pemilik koperasi jasa LKMS Kasuwari dan para karyawan yang memberi izin untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu dalam proses penelitian.

8. Seluruh Dosen dan jajaran staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalaq segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 20 Juni 2023

Penulis



Inna Khoridatul Bahiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Social Exchange Theory	10
2. Loyalitas Nasabah	11

3.	Nilai-nilai Islam.....	12
4.	Keunggulan Produk	13
B.	Telaah Pustaka.....	15
C.	Pengembangan Hipotesis	22
D.	Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
1.	Jenis penelitian	28
2.	Pendekatan penelitian.....	28
B.	Setting Penelitian	28
1.	Lokasi Penelitian	29
2.	Waktu Penelitian.....	29
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D.	Variabel penelitian.....	30
E.	Sumber Data.....	33
F.	Teknik Pengumpulan Data	34
G.	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
A.	Hasil Penelitian	39
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
2.	Deskripsi Data Penelitian	41
B.	Analisis Data	41
1.	Uji Kualitas Data	41
2.	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.	Uji Ketepatan Model	60

C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	I
Lampiran 1.....	I
Lampiran 2.....	VIII
Lampiran 3.....	XVII
Lampiran 4.....	XXI
Lampiran 5.....	XXV
Lampiran 6.....	XXVI
Lampiran 7.....	XXX
Lampiran 8.....	XXXIV
Lampiran 9.....	XLI
Lampiran 10.....	XLII
Lampiran 11.....	XLIII

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri agama republik Indonesia nomor 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan republik Indonesia nomor 0543B/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus *linguistic* atau kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut :

1. Konsonan

Fonemkonsonan 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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
س	Ša	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	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

ڻ	Mim	M	Em
ڻ	Nun	N	En
ڻ	Wau	W	We
ڻ	Ha	H	Ha
ڻ	Hamzah	'	Apostrof
ڻ	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia yang terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal 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
...ڻ ُ	Fathahdanya	Ai	a dan i

...وَ	Fathahdanwau	Au	a dan u
-------	--------------	----	---------

3) Maddah

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

Huruf dan harakat	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
...ؔ	Dhammah dan wau	U	u dan garis di atas

4) Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

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

b. Ta'marbutah mati

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

c. 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).

5) Syaddah

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

Contoh :

- رَبَّنَا = rabbanā
- نَّرَّالْ = nazzala
- الْبَرُّ = al-birr
- الْحَجَّ = al-hajj

6) Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ﴿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 /l/ 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:

- الرَّجُل = ar-rajulu
- السَّيِّد = as-sayyidu

7) 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 :

- إِنْ = inna
- الْنَّوْءُ = an-nau'

8) 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.

9) 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 dituliskan dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri terebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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.

10) 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 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	34
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Usia.....	43
Tabel 4. 3 Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Status Pernikahan	44
Tabel 4. 5 Tempat Tinggal Saat ini.....	45
Tabel 4. 6 Pendapatan Perbulan	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Nilai-nilai Islam (X1).....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk (X2).....	48
Tabel 4. 9 Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	48
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Metode <i>Kolmogrov Smirnov</i>	50
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser.....	56
Tabel 4. 14 Uji Autokorelasi	57
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 16 Uji F (Uji Simultan)	60
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Parsial).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Indeks Tabungan LKMS tahun 2021-2022.....	5
Gambar 1. 2 Data Indeks Realisasi Pembiayaan LKMS tahun 2021-2022	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	26
Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-Plot	52
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas grafik <i>Scatterplot</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	I
Lampiran 2	VIII
Lampiran 3	XVII
Lampiran 4	XXI
Lampiran 5	XXV
Lampiran 6	XXVI
Lampiran 7	XXX
Lampiran 8	XXXIV
Lampiran 9	XLI
Lampiran 10	XLII
Lampiran 11	XLIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia berkembang dengan baik dan cepat, baik itu keuangan perbankan ataupun lembaga keuangan non perbankan lainnya. Semakin pesatnya perkembangan lembaga keuangan yang ada di Indonesia sangat dipengaruhi adanya kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dalam mengembangkan ataupun mengolah keuangan mereka. Sistem keuangan adalah bagian penting dari masyarakat modern. Dengan tugasnya yaitu menghimpun uang dari masyarakat dan memberikannya kepada peminjam sehingga mereka dapat menggunakanya untuk berinvestasi disamping untuk aktivitas ekonomi sehari-hari. Ini dapat membantu menciptakan kegiatan ekonomi dan meningkatkan kehidupan masyarakat. Di Indonesia sistem keuangan yang berkembang pesat tidak hanya lembaga keuangan makronya saja melainkan keuangan mikro pun juga berkembang dengan pesat (Aulia, 2019).

Lembaga keuangan mikro atau *microfinance* mengalami pertumbuhan yang cukup cepat dalam dua puluh tahun terakhir. Lembaga keuangan dunia mulai menangani keuangan mikro dengan lebih serius, karena jenis layanan keuangan ini dapat membantu mengentaskan kemiskinan dan juga menghasilkan uang bagi lembaga tersebut. Lembaga keuangan mikro penting dalam cara mereka membantu menghubungkan masyarakat dengan uang yang mereka butuhkan untuk hidup dan bekerja, serta menyimpan hasil bisnis mereka (Kemenkeu, 2021).

Mengacu pada UU no.1 tahun 2013, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) diartikan sebagai sistem keuangan yang menyalurkan dana dan jasa untuk pertumbuhan bisnis, bisa melalui kredit atau pembiayaan, pemberian jasa konsultan pertumbuhan bisnis dan juga tata kelola simpanan. Seiring berjalannya waktu terdapat banyak jenis lembaga keuangan di Indonesia, pada

saat ini sudah cukup banyak LKM yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah (Ariyani, 2020).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) merupakan lembaga keuangan yang membantu memulai atau menumbuhkan usaha kecil dengan menggunakan prinsip perbankan syariah. Mereka juga menyediakan layanan seperti jasa konsultan dan dukungan keuangan kepada masyarakat. Seperti lembaga keuangan lainnya, LKMS juga mengelola simpanan keuangan para nasabah (Aulia, 2019). Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dapat membantu meningkatkan perekonomian di Indonesia dengan membantu usaha kecil dan menengah. Keberadaan LKMS ini sangatlah penting, karena dapat membantu permodalan UMKM dengan persyaratan yang mudah dipahami.

Pada saat ini permasalahan perekonomian yang sulit dipecahkan adalah mengenai angka kemiskinan. Oleh sebab itu, keberadaan LKMS sangat dibutuhkan dalam menanggulangi angka kemiskinan tersebut, dan dalam pertumbuhan perekonomian lembaga keuangan membantu pertumbuhan bisnis kecil menengah sehingga dapat membantu mengembangkan perekonomian Indonesia ke ranah yang lebih baik. Lembaga keuangan mikro syariah berperan penting dalam meningkatkan kualitas taraf kehidupan masyarakat, karena membantu mengelola dana keuangan masyarakat dengan baik. Hal ini membantu mengendalikan pertumbuhan ekonomi Indonesia (Ardilla, 2018). Serta dengan adanya lembaga keuangan mikro syariah Indonesia sudah cukup berhasil dalam meminimalisir angka kemiskinan yang marak terjadi di negara ini. Namun keberhasilan tersebut tak hanya dikarenakan oleh keunggulan dan kreatifitas lembaga keuangan dalam menjalankan usahanya, akan tetapi juga bergantung dengan loyalitas nasabah akan lembaga keuangan tersebut.

Lembaga keuangan dalam kegiatan bisnisnya harus berjalan setara dengan prinsip syariah yang telah dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia dalam UU No 21 tahun 2008. Bank syariah tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bertentangan dengan prinsip Islam. Lembaga keuangan mikro syariah bekerja sesuai dengan prinsip Islam yang diantaranya adalah prinsip keadilan, kemitraan, transparansi, dan universal (Hakim, 2021).

Dalam penelitian Ardilla (2018) Lembaga keuangan mikro syariah harus mengikuti nilai-nilai Islam dalam segala hal yang mereka kerjakan, dimulai dari cara perusahaan menjalankan bisnis hingga cara mereka memperlakukan para nasabah. Nilai-nilai ini berasal dari prinsip-prinsip hukum syariah, dan lembaga keuangan mikro syariah harus mempraktikkannya dalam setiap aspek operasinya. Dengan cara ini, lembaga keuangan mikro selalu berjalan berdampingan dengan nilai-nilai Islam guna pertumbuhan ke arah yang lebih baik lagi (Ardilla, 2018).

Nilai-nilai Islam yang dianut dalam kegiatan ekonomi agar perekonomian masyarakat berjalan optimal harus berlandaskan pada etika Islam. Ini termasuk melakukan apa yang halal, tidak berbohong, tidak melebih-lebihkan atau melampaui batas yang wajar, tidak menzalimi, dan tidak dizalimi. Aspek penting lain dari etika Islam yang harus diikuti dalam kegiatan ekonomi adalah menghindari unsur gharar dan riba, yaitu pengenaan bunga yang tinggi. Dan yang terakhir zakat, infaq, dan sadaqah adalah tiga nilai Islam lainnya yang berperan dalam kegiatan ekonomi (Salma, 2017). Dalam Al-quran sudah banyak menjelaskan dalam perekonomian harus menjauhi unsur riba dan menerapkan nilai-nilai islam yang baik. Sebagaimana firman Allah dalam surah Ali-Imran: 130 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا وَآصْعَافًا مُّضَعَّفَةً مَوَاتَقُوا اللَّهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”

LKMS adalah bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan nasabahnya. Lembaga tersebut melakukan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas. Keberhasilan lembaga keuangan syariah tergantung pada kemampuannya membangun kepercayaan dengan nasabahnya. Kepercayaan ini dapat menimbulkan manfaat seperti hubungan masyarakat yang baik, peningkatan loyalitas nasabah, dan terbentuknya rekomendasi antar para nasabah (Rahmayanti, 2021). Keberhasilan lembaga keuangan mikro dalam meminimalisir angka kemiskinan yang marak terjadi tak hanya

dikarenakan oleh keunggulan produk dan kreatifitas lembaga keuangan dalam menjalankan usahanya, akan tetapi juga bergantung dengan loyalitas nasabah akan lembaga keuangan tersebut.

Menurut Pinontoan, tolak ukur keberhasilan sebuah lembaga keuangan tergantung pada loyalitas nasabahnya. Ketika ada banyak penawaran yang berbeda dari lembaga keuangan lain yang tersedia untuk nasabah, seringkali nasabah memilih kepada lembaga keuangan yang menawarkan penawaran terbaik. Jadi, hal pertama yang perlu dilakukan bank untuk mempertahankan loyalitas nasabah adalah menyediakan produk yang lebih unggul dari yang ditawarkan lembaga keuangan lain. Sedangkan keunggulan produk adalah istilah kemampuan suatu produk untuk menawarkan manfaat yang lebih baik dibandingkan produk lainnya. Misalnya, produk perbankan bisa unggul jika memiliki kualitas tinggi, fitur unik, dan tujuan yang bermanfaat (Ariyani, 2020).

Keunggulan produk adalah ketika suatu perusahaan menawarkan sesuatu yang lebih baik dibanding yang lainnya. Hal ini terlihat dari sudut pandang nasabah yang memperhatikan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, serta faktor yang relevan bagi mereka. Produk jasa yang terbaik adalah yang dapat diandalkan, tanggap, pasti, dan berempati (Wirda dkk., 2021). Selain keunggulan produk, loyalitas nasabah juga menjadi tujuan utama dari pemasaran relasional. Pemasaran relasional adalah salah satu tindakan yang dipraktikan pada perusahaan untuk membangun hubungan jangka panjang dan lebih fokus pada upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal dengan berorientasi pada manfaat produk baik fungsional, emosional maupun eksperiensial (Ariyani, 2020).

Koperasi Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari mendapatkan pengesahan Kemenkumham tanggal 08 Januari 2020 berdasarkan SK Kemenkumham nomor: AHU-0001531.AH.01.26 Tahun 2020. beroperasi mulai bulan September 2020 berdasarkan ijin operasional dari OJK dengan SK Kep. No.35/KO.0303/2020 tanggal 10 Agustus 2020. Beroperasi di Kota Pekalongan, tepatnya di Jl.Untung Surapati No.12, Kota

Pekalongan. Koperasi Jasa LKMS Kasuwari ini memberikan pelayanan berfokus kepada Ibu-Ibu dan kaum wanita yang produktif, baik bekerja maupun berwirausaha sebagai usaha mikro kecil di lingkungan tempat tinggalnya. Koperasi jasa LKMS Kasuwari ini berlandaskan dengan Al-quran, Hadits, Pancasila dan UUD 1945. LKMS Kasuwari mengikuti prinsip-prinsip Islam dalam menjalankan usahanya, antara lain menaati hukum keadilan (Al-Adl), bertindak profesional (Itqan), jujur (Amanah), dan saling membantu (Ta'awun). Prinsip kedua adalah menghindari hal-hal yang dapat merugikan atau melawan hukum, seperti perjudian (Masyir), melakukan penipuan (Tadlis), menggunakan barang atau jasa yang haram atau maksiat (Gharar), atau penyuapan (Risyawah).

Pada lembaga keuangan mikro syariah sendiri selama kurun waktu kurang lebih 3 tahun beroperasi, terdapat permasalahan dalam jumlah nasabah, pembiayaan serta tabungan atau simpanan yang masih naik turun jumlahnya dari bulan ke bulan. Seperti data indeks di bawah ini yang memaparkan bahwa adanya naik turunnya jumlah tabungan dan pembiayaan pada tahun 2021-2022. Karena adanya naik turunnya jumlah tersebut peneliti ingin melakukan peneltian pada LKMS untuk mengetahui apakah hal tersebut terjadi karena produk yang ditawarkan masih kurang unggul dari produk lembaga keuangan lainnya atau karena penerapan nilai-nilai Islam yang masih kurang.

Gambar 1. 1

Data Indeks Tabungan LKMS tahun 2021-2022



Sumber : RAT (Rapat Anggota Tahunan) LKMS Tahun 2023

Keterangan :



: Data tabungan tahun 2021



: Data tabungan tahun 2022

Gambar 1. 2

Data Indeks Realisasi Pembiayaan LKMS tahun 2021-2022



Sumber : RAT (Rapat Anggota Tahunan) LKMS Tahun 2023

Keterangan :



: Data realisasi pembiayaan tahun 2021



: Data realisasi pembiayaan tahun 2022

Berdasarkan paparan latar belakang di atas penulis terdorong melakukan penelitian ini guna memeriksa seberapa besar pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa LKMS Kasuwari Kota Pekalongan. Terdapat beberapa perbedaan (*research*

gap) antara penelitian sebelumnya. Seperti dalam penelitian (Bakri & Masruroh, 2018) menemukan bahwa tidak adanya pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah di bank syariah. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian yang berbeda dengan objek berbeda. Penelitian ini berbeda dari penelitian yang lain karena dilakukan di Koperasi Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan. Berdasarkan hal tersebut, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Nilai-Nilai Islam dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diutarakan di atas, maka rumusan masalah yang hendak penulis angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan?
2. Apakah keunggulan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan?
3. Apakah nilai-nilai Islam dan keunggulan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah serta rumusan masalah yang telah disajikan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Untuk menemukan nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan.
2. Untuk menemukan keunggulan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan.
3. Untuk menemukan nilai-nilai Islam dan keunggulan produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan terkait dengan nilai-nilai ke-Islaman dan keunggulan suatu produk terhadap loyalitas para nasabah, penelitian ini dapat digunakan untuk membantu meningkatkan pemahaman ilmu ekonomi, khususnya bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan informasi agar pihak koperasi jasa Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kasuwari Kota Pekalongan semakin meningkatkan kualitas produk yang dimiliki agar produk-produknya menjadi lebih unggul dari koperasi lainnya, serta dapat menerapkan nilai-nilai Islam agar terhindar dari unsur riba sebagai wujud meningkatkan loyalitas nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam hasil penelitian ini akan disistematisasikan menjadi 5 (lima) bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain.

- a. Bab pertama memberikan gambaran umum tentang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian.
- b. Bab kedua menjelaskan kerangka teori yang relevan dengan penelitian ini.
- c. Bab ketiga membahas metode penelitian yang digunakan.
- d. Bab keempat berisi paparan dan pembahasan data serta hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah ada pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang didapatkan mengenai pengaruh nilai-nilai Islam dan keunggulan produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan adalah sebagai berikut:

1. Variabel nilai-nilai Islam (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) pada Lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan.
2. Variabel keunggulan produk (X2) secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y) pada Lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan.
3. Variabel nilai-nilai Islam (X1) dan keunggulan produk (X2) secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y) pada Lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Bagi pihak perusahaan diharapkan agar tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan upaya dalam menerapkan nilai-nilai Islam atau ketiaatan lembaga keuangan mikro syariah terhadap prinsip-prinsip syariah, karena berdasarkan penelitian ini nilai-nilai Islam memiliki pengaruh yang baik terhadap loyalitas nasabah pada koperasi jasa lembaga keuangan mikro syariah Kasuwari Kota Pekalongan. Sehingga apabila ingin nasabah tetap loyal memilih Koperasi jasa LKMS Kasuwari dibanding lembaga keuangan yang lain, maka LKMS perlu untuk tetap menerapkan nilai-nilai Islam sebagai prinsip mereka dan dapat meningkatkan atau menambah inovasi pada produk yang ditawarkan agar nasabah tetap konsisten memilih koperasi jasa LKMS Kasuwari dibanding dengan koperasi yang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menelaah dan mengkaji lebih dalam dan meluas terkait loyalitas nasabah Koperasi Jasa LKMS Kasuwari Kota Pekalongan, sehingga diharapkan mampu menjelaskan variabel-variabel lain yang belum diteliti oleh penulis. Skripsi ini juga bisa menjadi referensi bagi peneliti berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aina, N. (2021). Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Parepare. Parepare.
- Angrumsari, M. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Journal of Business Economics*, 24(2), 207–215.
- Ardilla, S. (2018). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah (Studi Pt. Bank Bni Syariah Cabang Parepare). *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Parepare. Parepare.
- Ariyani, A. (2020). Pengaruh Keunggulan Produk, Pemasaran Relasional Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.
- Arsyad, Samsir, dan Sri Restuti. (2017). Pengaruh Customer Relationship Marketing, Keunggulan Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Riau Syariah Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 25, 1–14.
- Arsyam, M., & M. Yusuf Tahir. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 37–47.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Aulia, R. (2019). Pengaruh Lembaga Keuangan Mikro Syariah Mahirah Muamalah Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Banda Aceh. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Aceh.
- Bakri, Adzan Noor dan Umi Masruroh. (2018). Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Management And Bussines*, 1(1), 35.
- Blau, P. M. (1964). Justice in Social Exchange. *Sociological Inquiry*, 34(2), 193–206.
- Cahyanti, E., Rapida, I. R., & Nasution, A. I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek. *Jurnal Dimamu*, 1(1), 43–52.
- Cahyono, T. (2015). *Statistik Uji Normalitas*. Banyumas : Yayasan Sanitarian Banyumas (Yasamas).

- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82.
- Fauzan, M. A., dan Samsul (2022). Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar). *IBEF: Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 2, 103–118.
- Habibah, G. W. . A., & Zahwa, W. (2023). Pengaruh Penerapan Nilai – Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Jambi. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 2(1).
- Hakim, L. (2021). *Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Jakarta : Erlangga.
- Kemenkeu. (2021, Desember 30). Retrieved from kemenkeu.go.id : <https://fiskal.kemenkeu.go.id/kajian/2021/12/30/2439-analisis-regulasi-lembaga-keuangan-mikro-di-indonesia>
- Maknur, J., dan Wahyuningsih, D. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Neuronworks Indonesia Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (ALMANA)*, 2(3), 73–87.
- Mangantar, M., dan Mandagie, Y. (2022). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Keunggulan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di Fif Group Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 19–28.
- Menita, H. A. (2017). *Pemikiran Abdul Mannan Tentang Ekonomi Islam*. 3(1), 216–238.
- Mighfar, S. (2015). Social Exchange Theory : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial. *Lisan Al-Hal: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9(2), 259–282.
- Muslim, Taufik, E. R., dan Lutfi. (2020). Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang). *SAINS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2).
- Nurwanda, A., dan Badriah, E. (2020). Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (PID) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 68–75.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., dan Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang : Widya Gama Press. 73-76
- Rahmayanti, P. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada

Bank Syariah. *Skripsi*, Sarjana Ekonomi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Aceh.

- Rianto, S. (2019). Pengaruh Keunggulan Produk, Mutu Strategi Dan Keunggulan Biaya, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Tegal). *Jurnal Majalah Ilmiah Solusi*, 16(4), 107– 124.
- Salma, E. (2017). Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah. *Skripsi*, Sarjana Sosial Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Makasar.
- Saputra, A., & Kusniati. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bpr Artha Prima Perkasa Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 93–102.
- Sidharta, G. (2020). Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory) Thibaut & Kelley. ResearchGate, October, 1–7.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknодик*, 6115, 196–215.
- Utari, W., Inayatillah, dan Ismuadi. (2020). Analisis Penerapan Nilai - Nilai Syariah Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kcp Darussalam). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(1), 66–78.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sedaya Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 225– 232.
- Wirda, N. O., Israk Ahmadsyah, dan Evriyenni. (2021). Pengaruh Promosi dan Keunggulan Produk Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Gadai Emas (Rahn) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jeuram Nagam Raya. *Jurnal Ekonomi Regional Unimal*, 4(3), 7.
- Yuanita, N. (2018). Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Danksualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. 7(3), 379–396.
- Yulianti. (2019). Analisis Strategi Promosi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Online Shop Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Lampung.

Yuliatin. (2020). Pengaruh Tingkat Religiusitas dan Disposable Income terhadap Minat Menabung Anggota di KBMT Al Ikhlas Lumajang. *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(1), 107.

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta : Prenadamedia Group.