

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen )**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**ZULFI ZAKIYAH ELIZA**  
**NIM : 4218066**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2022**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen )**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**ZULFI ZAKIYAH ELIZA**  
**NIM : 4218066**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2022**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulfi Zakiyah Eliza

NIM : 4218066

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).**

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, 15 September 2022

Yang Menyatakan,



Zulfi Zakiyah Eliza

## NOTA PEMBIMBING

**Versiandika Yudha Pratama, M. M.**  
UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Zulfi Zakiyah Eliza

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

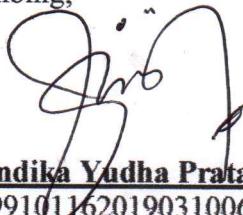
Nama : **Zulfi Zakiyah Eliza**  
NIM : **4218066**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.  
Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 15 September 2022  
Pembimbing,



**Versiandika Yudha Pratama, M. M.**  
NIP. 199101162019031006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, <https://uingusdur.ac.id>

## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Zulfi Zakiyah Eliza**  
NIM : **4218066**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening. (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 28 September 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Pengaji,

Pengaji I

**Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M. Ag.**  
NIP. 197806162003121003

Pengaji II

**Syamsuddin, M. Si.**  
NIP. 199002022019031011

Pekalongan, 6 Oktober 2022  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati**  
NIP. 197502201999032001

## **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 di UIN 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 dan nonmateril 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. Orang tua saya, Bapak Alm. Zaenurido, Bapak Warmujiyono, dan Ibu Eliyah, yang telah membesar dan mendidik saya dengan sepenuh hati. Serta memberikan doa dan dukungan tiada henti untuk keberhasilanku dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Orang- orang terdekatku yang paling aku sayangi yaitu keluarga yang selalu ada untukku. Terima kasih telah mendukung, mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater penulis jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing yaitu Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M. yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik dan sabar.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.si. selaku dosen perwalian akademik, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bimbingannya selama ini.
6. Bapak Dr. Glorio Immanuel, Sp.KJ yang telah membantu proses penyembuhan dan memberikan motivasi kepada saya.

7. Kepada Indah Khumaela dan Wiwit Febriani yang telah menjadi patner dalam segala hal yang baik, yang menemani, mendengarkan dan meluangkan waktunya ketika saya dalam kesedihan.
8. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan support dan membantu dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

## **MOTTO**

**إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا**

**Artinya:**

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

## **ABSTRAK**

**ZULFI ZAKIYAH ELIZA.** Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening. (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).

Perbankan Syariah merupakan perusahaan yang memiliki tujuan yakni lembaga keuangan yang bergerak dibidang produk dan jasa. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, bank perlu memperhatikan respon dari nasabah ketika menggunakan jasa bank BSI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan di BSI KCP Pekalongan Kajen.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen. Jumlah populasi tersebut adalah 9.000 jiwa, dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang didapat dari rumus *slovin* dengan standar eror 10%. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument, uji asumsi klasik, analisis jalur, dan uji sobel dengan bantuan SPSS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan Prima, kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI. Kepuasan mampu memediasi pengaruh pelayanan Prima terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah.

## ***ABSTRACT***

***ZULFI ZAKIYAH ELIZA. Effect of Excellent Service and Trust on Customer Loyalty with Intervening variables. (Case Study of BSI KCP Pekalongan Kajen Customers)***

Sharia Banking is a company that has a goal, namely financial institutions engaged in products and services. as a company engaged in services, banks need to pay attention to the response from customers when using BSI bank services. This study aims to analyze the effect of excellent service and customer trust on customer loyalty through satisfaction at BSI KCP Pekalongan Kajen.

The analytical method used in this research is quantitative analysis method. The population in this study were customers of BSI KCP Pekalongan Kajen. The total population is 9,000 people, using the Accidental Sampling technique. The sample in this study was 100 respondents who were obtained from the Slovin formula with a standard error of 10%. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis techniques used in this research are instrument test, classical assumption test, path analysis, and Sobel test with the help of SPSS 22.0.

The results of this study indicate that excellent service and trust affect customer loyalty. Excellent service, trust and satisfaction have an influence on customer loyalty BSI. Satisfaction is able to mediate the effect of excellent service on customer loyalty. satisfaction is able to mediate the effect of trust on customer loyalty at BSI KCP Pekalongan Kajen.

Keywords: Excellent Service, Trust, Satisfaction, and Customer Loyalty.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini. Atas segala dorongan dan doa dari keluarga tercinta terutama orang tua dalam memotivasi dan menyemangati, penulis ucapan syukur Alhamdulillah. Dengan terselesainya skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening. (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).", dengan tulus ikhlas menyampaikan banyak terima kasih atas segala bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah mengesahkan skripsi ini,
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini,
3. Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini,
4. Bapak Draijat Stiawan, M.si. selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah sekaligus Dosen Perwalian Akademik,

5. Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M. selaku pembimbing yang memberikan waktu guna membimbing dan telah mengarahkan dalam pembuatan skripsi ini,
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada peneliti,
7. Pihak BSI KCP Pekalongan Kajen yang telah membantu memperoleh data yang peneliti perlukan,
8. Orang tua saya, Bapak Alm. Zaenurido, Bapak Warmujiyono, dan Ibu Eliyah yang senantiasa mendoakan dan mendukung setiap langkah yang saya tempuh.
9. Keluarga besar yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini,
10. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu, baik doa maupun motivasinya,
11. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu,
12. Almamater tercinta UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Semoga jasa baik mereka dapat diterima Allah SWT. Aamiin ya robbal alamin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan amal dan sumbangan serta bermanfaat bagi semua pihak dan semoga rahmat Allah SWT selalu menyertai dimanapun kita berada.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Pekalongan, 15 September 2022



Zulfi Zakiyah Eliza

## DAFTAR ISI

|   |               |
|---|---------------|
| <b>JUDUL .....</b>  | <b>ii</b>     |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....</b>                | <b>iii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>                         | <b>iv</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                               | <b>v</b>      |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>vi</b>     |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                    | <b>vii</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>ix</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>xi</b>     |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                     | <b>xiii</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>                          | <b>xvii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xxvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xxvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                | <b>xxviii</b> |
| <b>DAFTAR ISTILAH .....</b>                                 | <b>xxix</b>   |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <br><b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....                                     | 1             |
| B. Rumusan Masalah.....                                     | 5             |
| C. Tujuan Penelitian.....                                   | 6             |
| D. Manfaat Penelitian.....                                  | 7             |
| E. Sitematika Pembahasan.....                               | 7             |
| <br><b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                       | <br><b>9</b>  |
| A. Landasan Teori .....                                     | 9             |
| 1.Teori Perilaku ( <i>Theory Planned of Behavior)</i> ..... | 9             |
| 2. Loyalitas Nasabah.....                                   | 9             |
| 3. Kepuasan Nasabah.....                                    | 12            |
| 4. Pelayanan Prima .....                                    | 13            |
| 5. Kepercayaan .....  | 16            |
| B. Telaah Pustaka.....                                      | 19            |

|   |           |
|---|-----------|
| C. Kerangka Berpikir .....                            | 22        |
| D. Hipotesis .....                                    | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                 | <b>27</b> |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....   | 27        |
| B. Setting Penelitian .....                           | 27        |
| C. Populasi dan Sampel .....                          | 27        |
| 1. Populasi .....                                     | 27        |
| 2. Sampel .....                                       | 28        |
| D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 28        |
| 1. Variabel Penelitian .....                          | 28        |
| 2. Definisi Operasional.....                          | 28        |
| E. Teknik Pengambilan Sampel .....                    | 29        |
| F. Sumber Data.....                                   | 29        |
| G. Teknik Pengumpulan Data.....                       | 30        |
| H. Teknik Analisis Data .....                         | 30        |
| 1. Uji Instrument .....                               | 31        |
| a. Uji Validitas .....                                | 31        |
| b. Uji Reliabilitas .....                             | 31        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                            | 32        |
| a. Uji Normalitas .....                               | 32        |
| b. Uji Heteroskedastisitas .....                      | 32        |
| c. Uji Linear .....                                   | 33        |
| d. Uji Multikolinearitas .....                        | 33        |
| 3. Path Analysis .....                                | 33        |
| 4. Uji Sobel .....                                    | 36        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>           | <b>38</b> |
| A. Profil objek Penelitian .....                      | 38        |
| 1. Profil BSI KCP Pekalongan Kajen .....              | 38        |
| 2. Sejarah.....                                       | 38        |
| 3. Visi dan Misi .....                                | 39        |
| B. Deskripsi Data .....                               | 40        |
| 1. Deskripsi Data Penelitian.....                     | 40        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. Karakteristik Responden.....                         | 40        |
| a. Karakteristik Berdasarkan usia.....                  | 40        |
| b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 41        |
| c. Karakteristik berdasarkan Lama menjadi Nasabah ..... | 42        |
| C. Analisis Data .....                                  | 42        |
| 1. Uji Instrumen .....                                  | 42        |
| a. Uji Validitas .....                                  | 42        |
| b. Uji Reliabilitas.....                                | 43        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                              | 44        |
| a. Uji Normalitas .....                                 | 44        |
| b. Uji Heteroskedastisitas .....                        | 45        |
| c. Uji Linear .....                                     | 48        |
| d. Uji Multikolinearitas.....                           | 49        |
| 3. Path Analysis .....                                  | 51        |
| 4. Uji sobel.....                                       | 56        |
| D. Pembahasan .....                                     | 57        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                              | <b>64</b> |
| A. Kesimpulan.....                                      | 64        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                        | 64        |
| C. Saran.....   | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                   | <b>I</b>  |
| 1. <i>Lampiran 1</i> .....                              | I         |
| 2. <i>Lampiran 2</i> .....                              | II        |
| 3. <i>Lampiran 3</i> .....                              | III       |
| 4. <i>Lampiran 4</i> .....                              | VI        |
| 5. <i>Lampiran 5</i> .....                              | XII       |
| 6. <i>Lampiran 6</i> .....                              | XIII      |
| 7. <i>Lampiran 7</i> .....                              | XVI       |
| 8. <i>Lampiran 8</i> .....                              | XVII      |
| 9. <i>Lampiran 9</i> .....                              | XVIII     |
| 10. <i>Lampiran 10</i> .....                            | XIX       |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| 11. <i>Lampiran 11</i> ..... | XXI   |
| 12. <i>Lampiran 12</i> ..... | XXII  |
| 13. <i>Lampiran 13</i> ..... | XXIII |
| 14. <i>Lampiran 14</i> ..... | XXV   |

## **PEDOMAN TRANSLITERASI**

**Berdasarkan dengan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan  
Kebudayaan RI No. 158/1997 dan No. 0543 b/U/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### **A. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1 Tabel Transliterasi Konsonan

| <b>Huruf Arab</b> | <b>Nama</b> | <b>Huruf Latin</b> | <b>Nama</b>        |
|-------------------|-------------|--------------------|--------------------|
| 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                         |
| ه | Ha   | ḥ  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha  | Kh | ka dan ha                  |
| د | Dal  | D  | De                         |
| ڏ | ڙal  | ڙ  | Zet (dengan titik di atas) |
| ڦ | Ra   | R  | Er                         |
| ڙ | Zai  | Z  | Zet                        |
| س | Sin  | S  | Es                         |
| ش | Syin | Sy | es dan ye                  |
| ص | Şad  | ş  | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad  | đ  | de (dengan titik di bawah) |

|    |      |   |                             |
|----|------|---|-----------------------------|
| ط  | Ta   | ṭ | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ  | Za   | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع  | `ain | ػ | 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                          |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| ‘ | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي | Ya     | Y | Ye       |

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2 Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| —          | Fathah | A           | A    |
| —          | Kasrah | I           | I    |
| —          | Dammah | U           | U    |

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3 Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| <b>Huruf Arab</b> | <b>Nama</b>    | <b>Huruf Latin</b> | <b>Nama</b> |
|-------------------|----------------|--------------------|-------------|
| يُ ...            | Fathah dan ya  | Ai                 | a dan u     |
| وُ ...            | Fathah dan wau | Au                 | a dan u     |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُيَّلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| <b>Huruf Arab</b> | <b>Nama</b>             | <b>Huruf Latin</b> | <b>Nama</b>         |
|-------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|
| أَ...يَ...        | Fathah dan alif atau ya | Ā                  | a dan garis di atas |
| ِ...يَ...         | Kasrah dan ya           | Ī                  | i dan garis di atas |

|    |                |   |                     |
|----|----------------|---|---------------------|
| وْ | Dammah dan wau | ū | u dan garis di atas |
|----|----------------|---|---------------------|

Contoh:

- قال qāla
- رَمَى ramā
- قَيْلَ qīlā
- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

##### 1. Ta' marbutah hidup

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

##### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang 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 “h”.

Contoh:

- رُوضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

- طَلْحَةٌ talhah

## E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبَرُّ al-birr

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu الـ, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلْمَنْ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النُّورُ an-nau'u
- إِنْ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ</li> </ul> | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/ |
|  | Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</li> </ul>        | Bismillāhi majrehā wa mursāhā         |

## I. 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:

- الحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

- الرَّحْمٰنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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

Contoh:

- اللّٰهُ عَفُورٌ رَّحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm

- لِلّٰهِ الْأَمْرُ كُلُّهُ Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## J. 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 disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR TABEL

|  |      |
|--|------|
| Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan .....                                   | xvii |
| Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal .....                              | xx   |
| Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap.....                               | xx   |
| Tabel 0.4 Transliterasi Transliterasi <i>Maddah</i> .....                | xxi  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                      | 19   |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                     | 28   |
| Tabel 3.2 Skala Likert.....  | 30   |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Data .....                 | 40   |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Kenis Kelamin .....        | 41   |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Nasabah ..... | 42   |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....                                      | 43   |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                   | 44   |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Model I .....                             | 45   |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Model II .....                            | 45   |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser Substruktur I.....                           | 46   |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser Substruktur II .....                         | 47   |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Linier .....  | 48   |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Linier Substruktur II .....                         | 49   |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas I.....                            | 50   |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas II .....                          | 50   |
| Tabel 4.14 Analisis Substruktur I .....                                  | 51   |
| Tabel 4.15 Koefisien R Substruktur I .....                               | 51   |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Substruktur II.....                            | 53   |
| Tabel 4.17 Koefisien R Substruktur II .....                              | 53   |
| Tabel 4.18 Hasil Hipotesis .....   | 63   |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....                           | 22 |
| Gambar 3.1 Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z .....               | 34 |
| Gambar 3.2 Pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y.....             | 35 |
| Gambar 3.3 Penggabungan Substruktur 1 dan 2 .....            | 35 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastistas Substruktur I .....  | 47 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastistas Substruktur II ..... | 48 |
| Gambar 4.3 Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z .....               | 52 |
| Gambar 4.4 Pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y.....             | 54 |
| Gambar 4.5 Metode Analisis Jalur.....                        | 55 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Lampiran 1 .....  | I     |
| Lampiran 2 .....  | II    |
| Lampiran 3 .....  | III   |
| Lampiran 4.....   | VI    |
| Lampiran 5 .....  | XII   |
| Lampiran 6 .....  | XIII  |
| Lampiran 7 .....  | XVI   |
| Lampiran 8 .....  | VXII  |
| Lampiran 9 .....  | XVIII |
| Lampiran 10 ..... | XIX   |
| Lampiran 11 ..... | XXI   |
| Lampiran 12 ..... | XXII  |
| Lampiran 13 ..... | XXIII |
| Lampiran 14.....  | XXV   |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dunia Perbankan merupakan wujud dari adanya perkembangan zaman ekonomi moderen. Saat ini, keberadaan perbankan mulai mendominasi disektor ekonomi dan bisnis. Bank adalah Lembaga Keuangan yang bergerak dibidang produk serta jasa. Salah satu Fungsi dari perbankan itu sendiri yaitu mengumpulkan dana dan memberikan pelayanan. Bank akan selalu berhadapan dengan nasabah, dan citra perusahaan akan dilihat dari bagaimana perusahaan melayani konsumennya. Berkembangnya perbankan yang menunjukkan keberagamannya, menciptakan sebuah persaingan yang ketat (Parwitasari, 2016). Dimana untuk zaman yang semakin moderen persaingan perbankan tidak saja berdasarkan pada produk, melainkan juga berdasarkan pada segi pelayanan.

Baik atau tidaknya suatu perusahaan bisa dilihat dari segi pelayanannya, apakah perusahaan atau bank tersebut layak dikatakan perusahaan yang baik dibidang jasa atau tidak. Mengingat perbankan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, jadi salah satu aspek dalam konsumen menilai adalah dari segi pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima dipercaya menjadi salah satu kunci kesuksesan di dunia perbankan dalam memaksimalkan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Parwitasari, 2016). Selain itu, Pelayanan Prima atau *service excellence* juga mengupayakan layanan terbaik bagi pelanggan yang berkosentrasi pada kepentingan nasabah. Karenanya, nasabah mendapat kepuasan yang terbaik atas pelayanan yang diberikan Bank. Adapun konsep dari *service excellence* yakni dengan *attitude, attention, action, ability*,

*appereance, dan accounability* (Barata, 2003). Dengan menerapkan pelayanan yang maksimal, akan berdampak pada respon nasabah yang puas akan pelayanan sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan dan citra yang baik bagi perusahaan.

Selain itu, loyalitas pelanggan ada karena sebuah rasa percaya dari persepsi nasabah kepada perusahaan. Kepercayaan tumbuh jika nasabah mempercayai bahwa servis dari perusahaan itu prima atau maksimal, dan juga memiliki integritas tinggi sebagai lembaga intermediasi (Lestari, 2018). Untuk itu, peran kepercayaan menjadi salah satu peran yang utama dalam berhubungan dengan nasabah dalam tenggang waku yang lama antar nasabah dan perusahaan jasa, khususnya Perbankan. Pada dasarnya kepercayaan pelanggan tumbuh karena berawal dari perusahaan yang konsisten dalam menciptakan pelayanan yang maksimal. Ada faktor penting selain pelayanan prima dan kepercayaan yakni kepuasan menjadi kunci dari tumbuhnya loyalitas nasabah.

Kepuasan adalah perasaan puas pelanggan atau nasabah atas sebuah perilaku dari pelayanan produk atau jasa di suatu bank. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan ekspetasi atau dalam kata lain yaitu, harapan seseorang yang dalam hal ini yakni nasabah bank (Maulana, 2016). Sebagai lembaga yang berkonsentrasi dibidang jasa, memuaskan hati nasabah dalam pelayanan yang maksimal merupakan suatu keharusan bagi bank. Pelayanan prima menimbulkan rasa puas bagi nasabah, konsumen yang puas akan pelayanan bank, akan menimbulkan rasa loyal sebagai wujud dari kesetiaan pada kualitas jasa bank.

Sedangkan membangun kesetiaan pelanggan merupakan salah satu aspek yang harus unggul di dunia perbankan. Ini merupakan strategi marketing bagi perusahaan dibidang jasa, mengingat tingkat persaingan bukan hanya diperbankan syariah saja melainkan juga pada bank-bank konvensional. Jadi, dunia perbankan harus melakukan yang terbaik untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dengan strategi menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan serta pelayanan yang mumpuni sehingga terciptanya loyalitas pada nasabah.

Pelayanan prima dan kepercayaan merupakan Faktor yang menjembatani hubungan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Dua variabel tersebut akan dipertanyakan apakah akan menimbulkan kepuasan, dan apakah dari kepuasan itu sendiri yang nantinya akan menumbuhkan rasa loyal pada nasabah.

Bank Syariah Indonesia atau yang sering disebut dengan BSI merupakan lembaga yang bergerak dibidang keuangan dan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah. BSI adalah lembaga pelayanan publik, yang mana harus menjalankan kewajibannya melayani serta memberikan fasilitas yang terbaik bagi nasabah. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa berdasarkan prinsip syariah, maka dalam pengoperasiannya pun harus sesuai dengan prinsip yang di ambil dari Al-Quran dan Hadist sebagaimana islam menjelaskan tentang kebermanfaatan manusia yang merupakan ladang kebaikan bagi siapapun yang menjalankannya. Seperti yang dijelaskan pada potongan surah di bawah ini, artinya:

*“...dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebijakan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan berakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksnanya”*  
(Q.S. Al-Maidah ayat 2)

Sahabat Jabir bin Abdillah meriwayatkan hadist yang dijelaskan oleh Rasulullah, dimana arti dalam hadits tersebut ialah:

*“sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi sesamanya”*

Hadist tersebut menjelaskan untuk kita menjadi berguna bagi manusia dalam menolong sesama. Rasulullah bahkan menerapkan “Bermanfaat bagi sesama” menjadi pedoman bagi tingkat keimanan seseorang. Melalui Ayat dan Hadist diatas, bahwasannya mengingatkan kita agar saling membantu dalam mengerjakan kebijakan dan takwa. Jika dalam Islam sendiri tolong menolong berarti bertaawun. Begitu juga dalam dunia Perbankan Syariah yang wajib menerapkan *taawun*. Taawun disini berarti memberikan manfaat pelayanan

bagi nasabah. Bank sebagai wadah untuk menolong sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kebutuhan nasabah pada bank diperoleh dari produk dan pelayanan serta fasilitas yang diberikan bank. Bank berfungsi membantu siapapun yang membutuhkan jasanya. Karena Bank sebagai tempat penyimpanan dan pendistribusian dana kepada Masyarakat. Lembaga keuangan khususnya bank, membutuhkan pandangan baik dari masyarakat atas pelayanannya. Memiliki *image* yang baik atas pelayanan bank, akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan yang mana nantinya nasabah akan dipertanyakan kesetiaannya menggunakan jasa Perbankan.

Bank Syariah Indonesia adalah gabungan antara lembaga keuangan yakni, BRIS, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. BSI secara resmi terintegritas pada tanggal 1 Februari 2021. Ketika sudah menjadi satu kesatuan pasti ada perubahan tujuan, cara kerja dan berbeda bukan berarti negatif akan tetapi bisa juga positif. Ini ditandai fenomena adanya BSI yang bertujuan untuk perbankan syariah kearah yang lebih maju. Dijelaskan pada artikel yang dirilis di website BSI pada September 2021, mengatakan bahwa BSI akan terus Meningkatkan Pelayanan (*ultimate service*) yang baik bagi nasabah Perbankan Syariah dan mereka juga mengatakan akan mengutamakan kepercayaan dan kepuasan untuk terciptanya loyalitas nasabah BSI sebagai bekal membangun ekonomi Perbankan Syariah ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Memiliki cabang lebih dari 1300 cabang yang tesebar di Indonesia, peneliti tertarik untuk meneliti salah satu cabang pembantu yang ada di Pekalongan yakni, BSI KCP Pekalongan Kajen, dengan alasan Penulis tertarik untuk mengetahui tentang bagaimana respon dan perilaku nasabah setelah menggunakan produk serta layanan BSI. Selain itu juga dengan pernyataan yang telah dinarasikan melalui website BSI, peneliti ingin membuktikan apakah pelayanan prima, kepercayaan dan kepuasan akan membentuk suatu perilaku loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa BSI KCP Pekalongan Kajen.

Dari latar belakang di atas, penulis memutuskan kepuasan sebagai variabel intervensi (Mediasi). Variabel Intervening yakni, variabel penghubung yang

mengintervensi dan memediasi variabel bebas serta terikat. Alasan penulis menggunakan tiga variabel yang berbeda, karena penulis ingin mengetahui adakah hubungan variabel pelayanan prima dan variabel kepercayaan yang secara insidental mepengaruhi variabel loyalitas nasabah, melalui variabel kepuasan sebagai variabel yang memediasi. Adapun yang telah dijelaskan di atas, dimana pemaparan di atas sebagai alasan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. penelitian ini bermaksud karena adanya kesenjangan dalam penelitian (*research gap*) dalam penelitian sebelumnya. Seperti hasil yang diteliti oleh Retno (2018), menjelaskan bahwa pelayanan prima secara langsung memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian dijelaskan oleh Thalia, et al. (2018) mengatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Terakhir, meneladani penelitian yang dilakukan oleh Vera (2015) menemukan bahwa kepuasan sebagai variabel intervening tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan di atas, dengan itu peneliti akan mengambil judul “PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen).

## **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen?
3. Apakah Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen?

4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen?
5. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KCP Pekalongan Kajen?
6. Apakah ada pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen dengan Kepuasan sebagai variabel intervening?
7. Apakah ada pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen dengan Kepuasan sebagai variabel intervening?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen,
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen dengan kepuasan sebagai variabel Intervening.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan dengan kepuasan sebagai variabel Intervening.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Akademis, sebagai bahan memperluas pengetahuan serta sebagai referensi mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi tingkat Loyalitas Nasabah.
- b. Bagi Penulis, memberikan wawasan baru kepada penulis tentang bagaimana tingkat Loyalitas Nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pada nasabah.
- b. Bagi Masyarakat, memberikan Informasi kepada Masyarakat tentang bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Pekalongan Kajen.

## E. Sitematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini memuat hal-hal yang mencakup tentang; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sisematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini, mencakup hal-hal yang berisi mengenai; Grand teori, landasan teori, telaah pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis. Pada bab ini berisi tentang teori yang diuraikan dalam menjawab permasalahan penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN, pada bab ini, memuat jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini, memuat profil objek penelitian, analisis data variabel penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP, Pada bab ini memuat kesimpulan dari analisis data dan saran untuk untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian dan analisis hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan prima, kepercayaan, dan kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI. Kemudian kepuasan mampu memediasi pelayanan prima dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pekalongan Kajen.

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

Dalam menyusun skripsi peneliti mengalami keterbatasan penelitian seperti, dalam proses penelitian ada beberapa nasabah BSI KCP Kajen Pekalongan yang enggan dimintai untuk mengisi kuisioner. Sehingga yang mulanya peneliti menargetkan penelitian dilakukan selama 2 minggu, menjadi 3 minggu agar jumlah sampel dapat terpenuhi. Kemudian instrumen yang digunakan dalam kuisioner dapat menimbulkan kemungkinan lain dalam penelitian selanjutnya. Karena terkadang jawaban responden tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Terakhir, terdapat kendala pada fasilitas untuk mendukung proses pengolahan data. Seperti laptop yang sering *error*.

#### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

##### **1. Bagi mahasiswa**

Penelitian ini mengkaji 3 variabel penelitian yaitu Pelayanan prima dan kepercayaan sebagai variabel independen, loyalitas nasabah variabel

dependen dan Kepuasan sebagai variabel intervening. Alangkah baiknya untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variasi baru pada variabel independen, atau mengganti variabel baru dalam variabel dependen dan intervening, agar dapat memberikan gambaran lebih luas terkait masalah yang akan diteliti. Misalnya: Lokasi dan Citra sebagai variabel independen, kepuasan sebagai variabel intervening, dan Loyalitas sebagai variabel dependen.

## **2. Bagi BSI KCP Pekalongan Kajen**

Bersumber dari kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan mampu memediasi Pelayanan Prima dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah. Diharapkan BSI KCP Pekalongan Kajen dapat mempertahankan pelayanan yang terbaik, menumbuhkan rasa percaya pada nasabah, supaya nasabah merasa puas dan loyal menggunakan jasa BSI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. N. R. Al. (2010). *Dasar-Dasar pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Arif, M. S. Z. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(1), 472–481.
- Astuti, S. D., & Huda, B. (2020). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm Di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor. *Jurnal Shidqia Nusantara*, 1(1), 11–22.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS*, 3(1), 1–18.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komplitundo.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. STAIN Salatiga Press.
- BSI. (2021). *Bank Syariah Perkuat Ultimate Service*. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Chandra, G. (2002). *Strategi dan ProgramPemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Darsono, L. I. (2004). Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komperhensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan. *KINERJA*, 8(2), 164.
- Daryanto dan Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Grava Media.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Fauzi, F., & Putra, P. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah. *MASLAHAH (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 11(1), 33–41. <https://doi.org/10.33558/maslahah.v11i1.2758>
- Gennie, T. A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Di Hotel Travelodge Batam. *Jom Fisip*, 6(1), 1–13.
- Ghazali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kolonio, J., & Soepono, D. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass. *EMBA*, 7(1), 831–840.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Alih Bahasa (ed.)). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lestari, S. (2018). *Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Pembayaran UKT melalui BRI Syariah Studi Kasus Mahasiswa IAIN Salatiga*. Skripsi. IAIN Salatiga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1), 1-15
- Mail, H. B. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Manutung, A. (2018). *Terapi Perilaku Kognitif Pada Pasien Hipertensi*. Malang: Wineka Media.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
- Parwitasari, G. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 1–12.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, R. (2008). *Manajemen Public Relations& Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto,. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pd Bpr Bank Daerah Klaten. *Excellent*, 6(2), 124–135. <https://doi.org/10.36587/exc.v6i2.591>
- Sastrohadiwiryo, S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, J. M., & Yusmalinda. (2021). Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. *Journal of Management Sciences*, 1(1), 9–19. <http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic/article/view/3>

- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sri Rahayu, R. (2018). *Pengaruh Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel interveing*. Skripsi. IAIN Salatiga.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarjeni dan Winata. (2015). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Barry Press.
- Thalia, Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Tjahyadi, R. A. (2010). Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan Melalui Relationship Marketing. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2–10.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *CIMAE*, 2, 170–178.
- Windasuri, H., Susanti, H., & Team, B. (2017). *Excellent Service (The Secrets of Building a Service Organization)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.