

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN NASABAH KPR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan)**

SKRIPSI

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



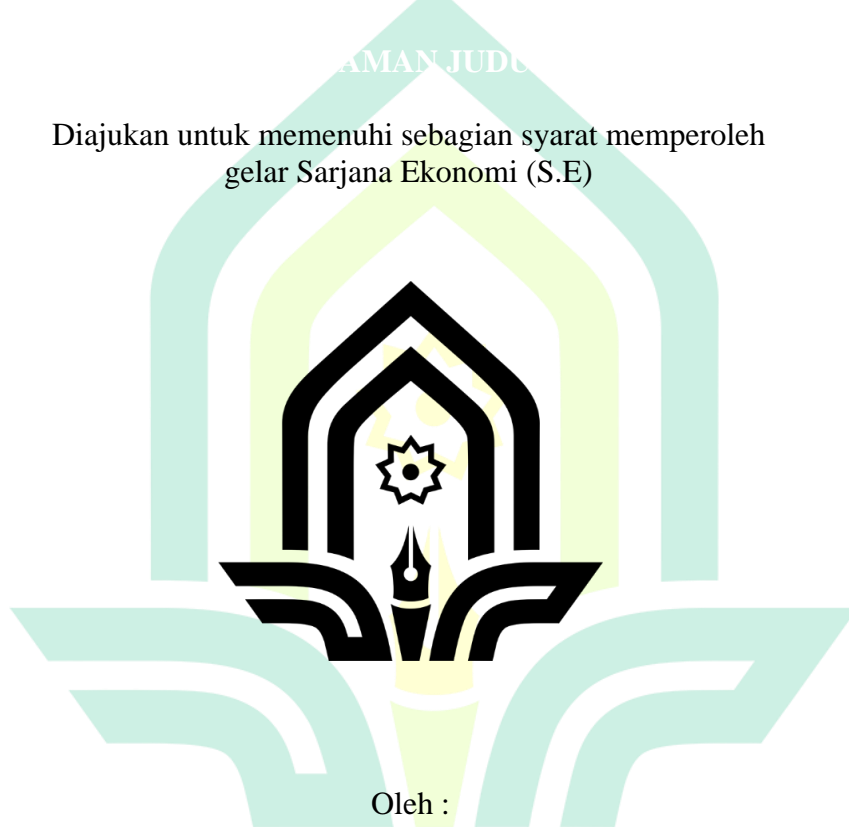
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN NASABAH KPR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan)**

SKRIPSI

AMAN JUDU

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



Oleh :

ANGGIT NIRMALA SARI
NIM. 4219131

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggit Nirmala Sari


NIM : 4219131

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah KPR sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan).**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan,
Yang menyatakan,


Anggit Nirmala Sari
NIM. 4219131

NOTA PEMBIMBING

Agus Arwani, M.Ag

Gg. Pendowo Limo No.33 Rt.02 Rw.07 Prawasan Barat Kedungwuni Timur

Lampiran : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Anggit Nirmala Sari

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

di- PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : **Anggit Nirmala Sari**

NIM : **4219131**

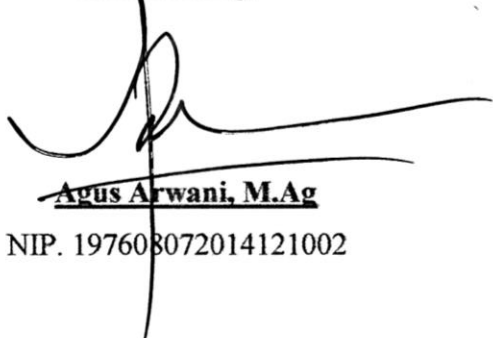
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah KPR sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan).**

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, 16 Oktober 2023

Pembimbing,



Agus Arwani, M.Ag
NIP. 197608072014121002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS 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 (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Nama : **Anggit Nirmala Sari**
NIM : **4219131**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah KPR sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Bank Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan)**
Dosen Pembimbing : **Agus Arwani, M.Ag.**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 01 November 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Renguji I

Dr. Zawawi, M.A
NIP. 197706252008011013

Dewan Penguji

Penguji II

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004

Pekalongan, 01 November 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. H. Sholah Dewa Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

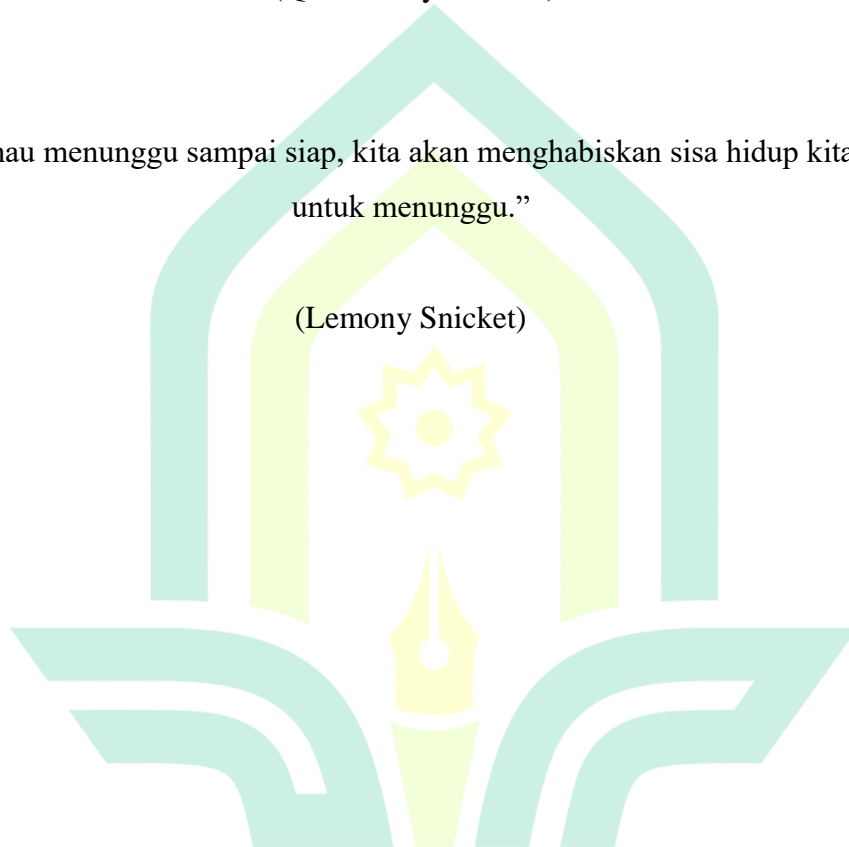
MOTTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al-Insyirah :5-6)

“Kalau mau menunggu sampai siap, kita akan menghabiskan sisa hidup kita hanya untuk menunggu.”

(Lemony Snicket)

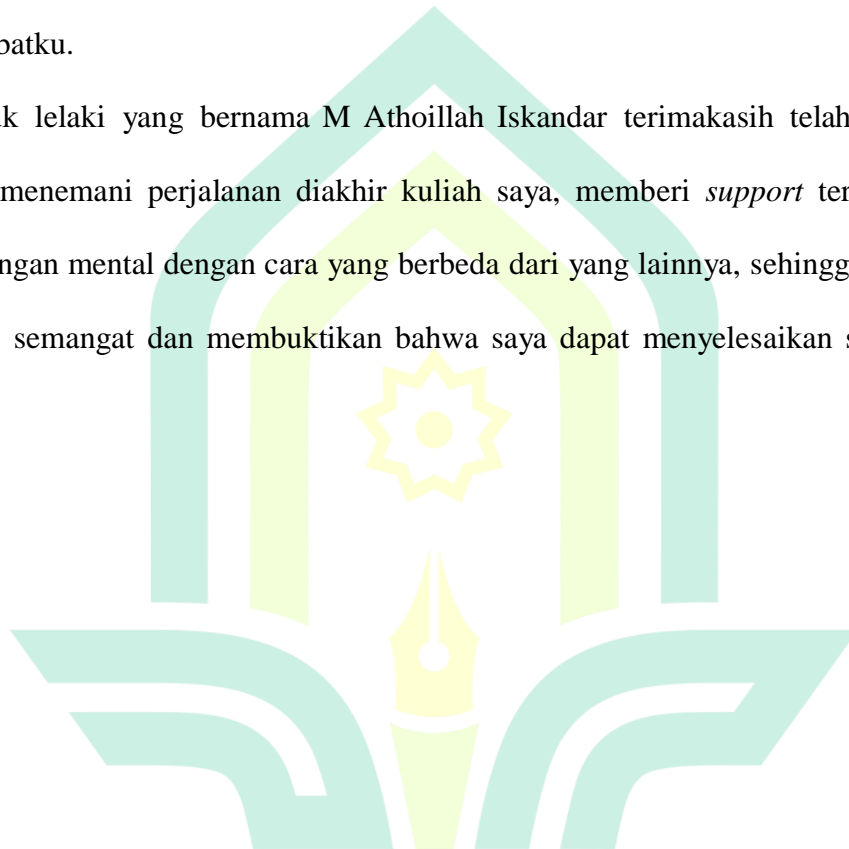


PERSEMBAHAN

Besarnya mengharap ridlo Allah SWT dan dengan penuh rasa terima kasih sebesar-besarnya, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Pahlawan hidupku, Bapak tercinta Sonhaji. Beliau memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya, memberikan semangat dan dukungan penuh sehingga saya dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda tersayang Khumaidah. Terimakasih sebesar-besarnya saya berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi saya yang keras kepala. Ibu, menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih ibu.
3. Keluarga besar terutama ke-5 saudara saya, Terimakasih telah menjadi kakak kandung dan kakak ipar yang menyayangi saya, menjadi panutan untuk adikmu, terimakasih telah banyak memberikan motivasi, nasihat dan mendukung saya selama ini.
4. Diriku Sendiri yang mampu keluar dari zona nyaman dan menghadapi setiap problematika kehidupan.
5. Dosen pembimbing saya, Bapak Agus Arwani, M.Ag. Terimakasih telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan saya arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Siti aminah Chaniago, M.Si., selaku dosen wali saya yang telah memberikan saya arahan dan membantu dalam proses perkuliahan.

7. Sahabat saya (Aida Nur Azizah, Nadia Kartika PW, Maya Nisa UI Khusna, dan Arifatussufaida). Terimakasih telah banyak membantu dan mewarnai masa perkuliahan saya, menjadi tempat berkeluh kesah, dan saling memberi semangat. Untuk kalian apapun jalan hidup yang dipilih kedepannya semoga selalu yang terbaik, sekali lagi terimakasih untuk sahabatku.
8. Untuk lelaki yang bernama M Athoillah Iskandar terimakasih telah hadir dan menemani perjalanan diakhir kuliah saya, memberi *support* terutama dorongan mental dengan cara yang berbeda dari yang lainnya, sehingga saya terus semangat dan membuktikan bahwa saya dapat menyelesaikan skripsi ini.



ABSTRAK

Anggit Nirmala Sari. 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah KPR sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah KPR sebagai variabel intervening pada Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan lima variabel yakni kualitas produk (X1), harga (X2), kualitas pelayanan (X3), loyalitas (Y), dan kepuasan (Z).. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan sampel dengan metode *probability sampling* dengan *random sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan bantuan SPSS 26.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil simpulan bahwa X1 berpengaruh positif signifikan terhadap Z (H1 diterima). X2 tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Z (H2 ditolak). X3 berpengaruh positif signifikan terhadap Z (H3 diterima). X1 tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Y (H4 ditolak). X2 tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Y (H5 ditolak). X3 berpengaruh positif signifikan terhadap Y (H6 diterima). Z berpengaruh positif signifikan terhadap Y (H7 diterima). Z tidak mampu memediasi X1 terhadap Y (H8 ditolak). Z tidak mampu memediasi X2 terhadap Y (H9 ditolak). Z tidak mampu memediasi X3 terhadap Y (H10 ditolak).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Anggit Nirmala Sari. 2023. The Effect of Product Quality, Price and Service on Loyalty with KPR Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study at KCPS Pekalongan State Savings Bank).

This research aims to determine the effect of product quality, price and service on loyalty with KPR customer satisfaction as an intervening variable at the KCPS Pekalongan State Savings Bank. In this research the author uses five variables, namely product quality (X1), price (X2), service quality (X3), loyalty (Y), and satisfaction (Z). The data sources used in this research are primary data and secondary data.

This research is a type of associative quantitative research. The data collection method in this research is a questionnaire method using a sample of 90 respondents. The sample collection technique uses probability sampling method with random sampling. This research uses the path analysis method with the help of SPSS 26.

Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that X1 has a significant and influential effect on Z (H1 is accepted). X2 has no effect and is not significant on Z (H2 is rejected). X3 has an influence and is significant on Z (H3 is accepted). X1 has no effect and is not significant on Y (H4 is rejected). X2 has no effect and is not significant on Y (H5 is rejected). X3 has an influence and is significant on Y (H6 is accepted). Z has an influence and is significant on Y (H7 is accepted). Z is unable to mediate the influence of X1 on Y (H8 is rejected). Z is unable to mediate X2-Y (H9 is rejected). Z is unable to mediate X3-Y (H10 is rejected).

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Satisfaction, Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas kenikmatan-kenikmatan yang telah di ankerahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah KPR (Studi Kasus di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan)”. Shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi penerang umat manusia dari kegelapan yang nyata.

Skripsi ini penulis susun dalam rangka memenuhi syarat studi S1 pada Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan serta untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E). Akhirnya, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin S.E., M.M., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak H. Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

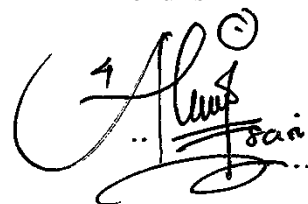
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Bapak Agus Arwani, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Siti Aminah Chaniago, M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Orang Tua, keluarga, dan sahabat saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga penyusunan skripsi ini selesai.

Semoga Allah SWT, membalas semua budi dan amal baik yang telah diberikan guna penyelesaian skripsi ini. Tidak lupa penulis ucapkan *Jazakumullah Khairal Jaza' Jazakumullah Khairan katsiran.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mengapresiasi hasil skripsi ini pada umumnya.

Pekalongan, 16 Oktober 2023

Penulis



Anggit Nirmala Sari
NIM. 4219131

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Landasan Teori.....	17
1. <i>Theory Of Reasoned Action</i> (TRA).....	17
2. PT Bank Tabungan Negara Syariah.....	20
3. Loyalitas.....	26
4. Kualitas Produk.....	28
5. Harga	32
6. Kualitas pelayanan.....	35
7. Kepuasan Nasabah.....	37
B. Telaah Pustaka	39
C. Kerangka Berfikir	58
D. Hipotesis	60
BAB III METODE PENELITIAN	71
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	71
B. Setting Penelitian	72

C. Populasi dan Sampel	72
D. Variabel penelitian.....	74
1. Keterjangkauan harga.....	76
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.....	76
3. Daya saing harga.....	76
4. Kesesuaian harga dengan manfaat (Santoso, 2019).....	76
5. <i>Emphaty</i> (Riono, 2022).....	76
E. Jenis dan Sumber Data	78
F. Teknik Pengumpulan Data	79
G. Metode Analisis Data	81
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	93
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	93
B. Analisis Data	119
C. Pembahasan.....	142
1. Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan	142
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan	143
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	144
4. Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas	145
5. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	146
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas.....	147
7. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	149
8. Pengaruh Kualitas produk terhadap Loyalitas dengan Kepuasan.....	150
9. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan.....	151
10. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan.....	152
BAB V PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Keterbatasan Penelitian.....	155
C. Implikasi Praktis dan Teoritis.....	155
D. Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA.....	158
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Rangkap Panjang
a = ا	ai = ائ	ā = آ
i = اِ	u = او	ī = اِي
u = اُ		ū = اُو

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة ditulis mar'atun jamīlah

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh: فاطمة ditulis fātimah

4. Kata Sandang Artikel

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis asy-syamsu

الرجل ditulis ar-rajulu

السيدة ditulis as-sayyidah

Kata sandang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan

sesuai sengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis al-qamar

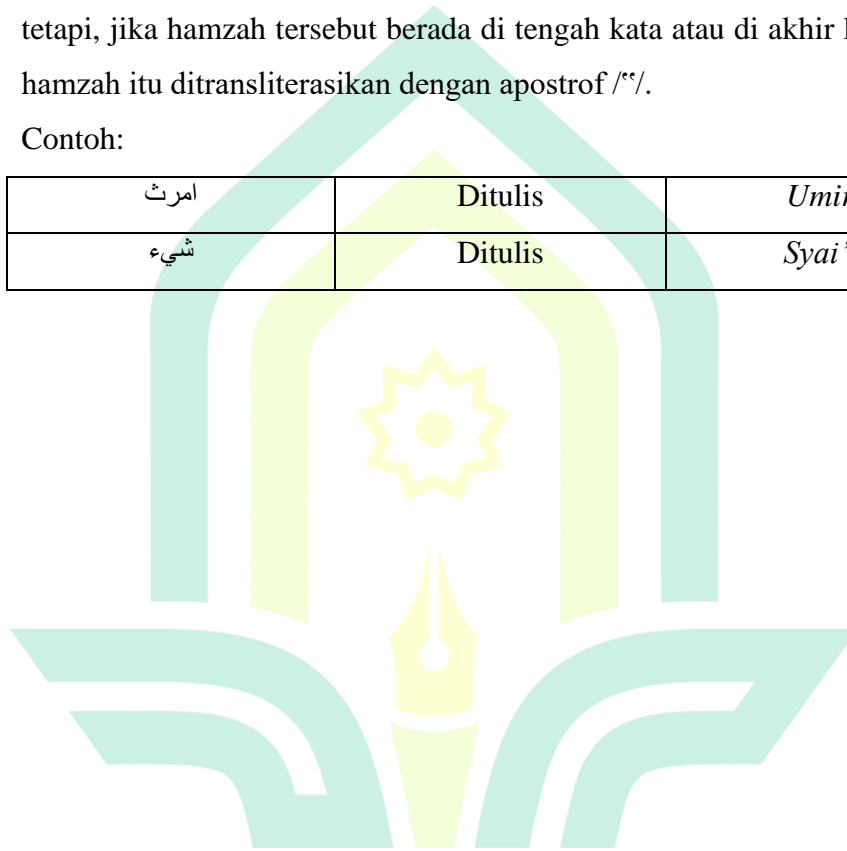
البديع ditulis al-badi'

5. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

امرث	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai'un</i>



DAFTAR TABEL

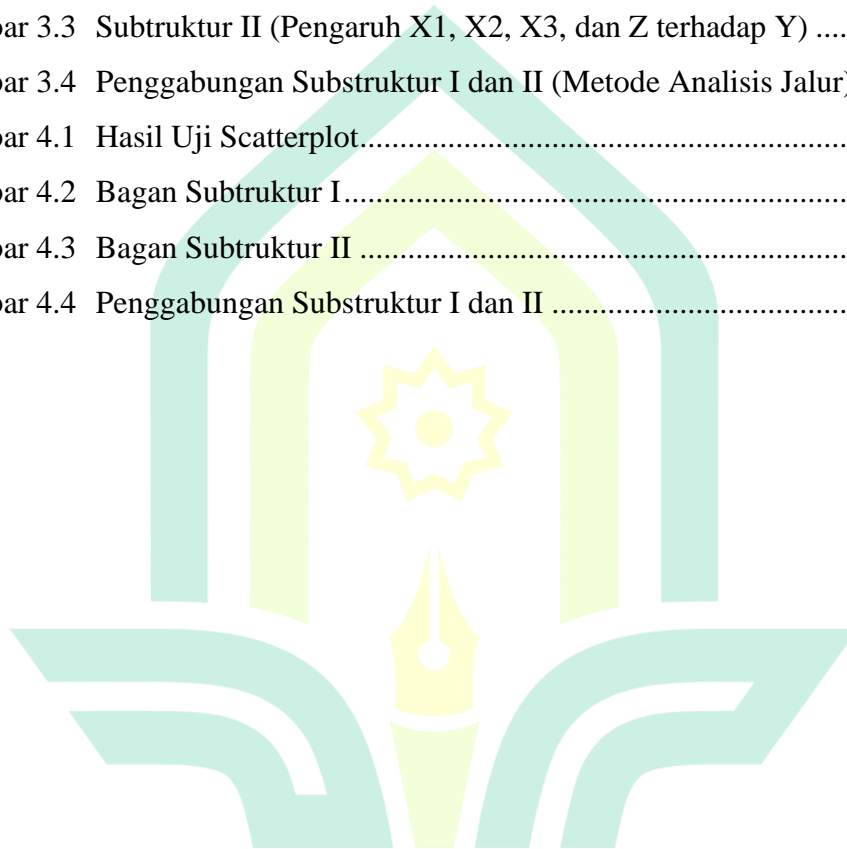
Tabel 1.1	Bank Syariah Kota Pekalongan	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	75
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	80
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	95
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	96
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	97
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	97
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan/Gaji Perbulan.....	98
Tabel 4.7	Kualitas produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan memiliki performace yang baik.....	99
Tabel 4.8	KPR Bank BTN KCPS Pekalongan memiliki beberapa fitur/pilihan desain hingga luas rumah.....	100
Tabel 4.9	Produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan dapat diandalkan kualitasnya.....	100
Tabel 4.10	Menurut saya kemampuan pelayanan dari produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan memberikan rasa aman dan nyaman nasabah.....	101
Tabel 4.11	Spesifikasi KPR Bank BTN KCPS Pekalongan sesuai dengan keinginan saya.....	102
Tabel 4.12	Menurut saya bangunan KPR Bank BTN KCPS Pekalongan berkualitas sehingga bangunan bertahan lama.....	103
Tabel 4.13	Menurut saya produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan memiliki desain bangunan yang bagus	103
Tabel 4.14	Saya memilih Bank BTN KCPS Pekalongan, karena menurut saya Bank ini memiliki reputasi yang baik dan dapat dipercaya. ...	104
Tabel 4.15	Harga dari pembiayaan KPR Bank BTN KCPS Pekalongan terjangkau.....	105
Tabel 4.16	Harga KPR Bank BTN KCPS Pekalongan sesuai dengan	

	kualitas produk yang diterima.....	106
Tabel 4.17	Harga pembiayaan KPR Bank BTN KCPS Pekalongan mampu bersaing dengan bank lain.....	106
Tabel 4.18	Harga KPR Bank BTN KCPS Pekalongan memiliki manfaat yang baik karena memiliki bangunan yang bagus	107
Tabel 4.19	Bank BTN KCPS Pekalongan menyediakan ruang tunggu dan fasilitas pendukung lainnya.	108
Tabel 4.20	Bank BTN KCPS Pekalongan memiliki pegawai atau karyawan yang responsive, kompeten, sopan dan ramah	108
Tabel 4.21	Bank BTN KCPS Pekalongan menjamin keamanan dalam bertransaksi.	109
Tabel 4.22	Bank BTN KCPS Pekalongan selalu tanggap dalam membantu dan melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah.	110
Tabel 4.23	Karyawan Bank BTN KCPS Pekalongan memberi perhatian dan empati atas keinginan dan keluhan nasabah.	111
Tabel 4.24	Saya menggunakan produk/layanan jasa Bank BTN KCPS Pekalongan secara berulang dan konsisten.....	111
Tabel 4.25	Saya terbiasa menggunakan dan mengonsumsi produk/jasa dari Bank BTN KCPS Pekalongan dibandingkan dengan lembaga lain	112
Tabel 4.26	Saya menyukai produk-produk Bank BTN KCPS Pekalongan.....	113
Tabel 2.27	Saya percaya dan meyakini bahwa produk dan jasa pelayanan pada Bank BTN KCPS Pekalongan adalah yang terbaik dan amanah.	114
Tabel 4.28	Saya akan tetap menjadi nasabah Bank BTN KCPS Pekalongan walaupun ada penawaran menarik dari pihak Lembaga keuangan yang lain	114
Tabel 4.29	Saya sering secara spontan membicarakan produk/jasa Bank BTN KCPS Pekalongan dari mulut ke mulut kepada lingkungan saya	115
Tabel 4.30	Saya merasa puas dan senang memilih pembiayaan KPR di	

	Bank BTN KCPS Pekalongan	116
Tabel 4.31	Rumah KPR yang saya pilih sesuai dengan harapan saya.....	117
Tabel 4.32	Saya merasa senang dan tepat memilih pembiayaan KPR di Bank BTN KCPS Pekalongan	117
Tabel 4.33	Sistem kerja Bank BTN KCPS Pekalongan sangat baik sehingga memberikan kenyamanan nasabah	118
Tabel 4.34	Menurut saya produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan menetapkan harga yang terjangkau.....	119
Tabel 4.35	Hasil Uji Validitas	120
Tabel 4.36	Hasil Uji <i>One-Sampel</i> Kolmogrov-Smirnov Test.....	122
Tabel 4.37	Hasil Uji Multikolinearitas	123
Tabel 4.38	Hasil Uji Glejser	125
Tabel 4.39	Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) dengan loyalitas (Y)	126
Tabel 4.40	Hasil Uji Linieritas Loyalitas (Y) dengan Kepuasan (Z).....	127
Tabel 4.41	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	127
Tabel 4.42	Hasil Uji t (Parsial)	129
Tabel 4.43	Uji Koefisien Determinasi Model I	130
Tabel 4.44	Uji Koefisien Determinasi Model II	131
Tabel 4.45	Koefisien Jalur Substruktur I	132
Tabel 4.46	Koefisien Jalur Substruktur I	133
Tabel 4.47	Koefisien Jalur Substruktur II	135
Tabel 4.48	Koefisien R Model II	135

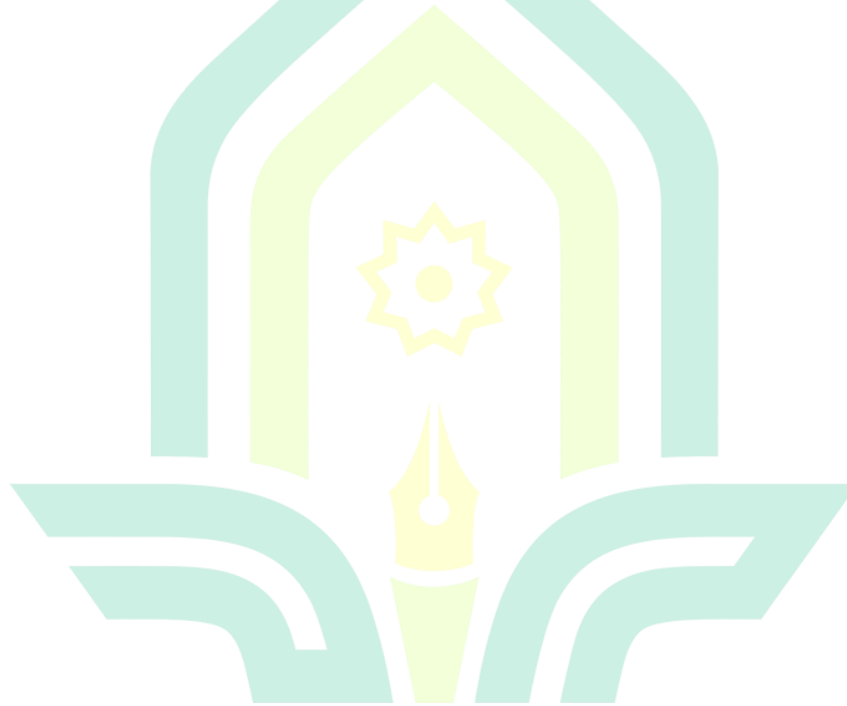
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Terjualnya Unit KPR Bank BTN KCPS Pekalongan 2022-2023	7
Gambar 2.1 Susunan Kerangka Berfikir.....	58
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji t.....	86
Gambar 3.2 Substruktur I (Pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Z).....	88
Gambar 3.3 Substruktur II (Pengaruh X1, X2, X3, dan Z terhadap Y)	88
Gambar 3.4 Penggabungan Substruktur I dan II (Metode Analisis Jalur).....	89
Gambar 4.1 Hasil Uji Scatterplot.....	124
Gambar 4.2 Bagan Substruktur I.....	134
Gambar 4.3 Bagan Substruktur II	136
Gambar 4.4 Penggabungan Substruktur I dan II	137



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	II
Lampiran 3 Kuesioner	III
Lampiran 4 Data Mentah Hasil Penelitian	IX
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	XV
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	XVII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Pekalongan terkenal dengan nuansa religinya, karena penduduk Kota Pekalongan dominan pemeluk Agama Islam. Pekalongan memiliki beberapa adat tradisional yang tidak terdapat di daerah lain, misalnya; syawalan, sedekah bumi, dan lain sebagainya (Tim Komunikasi Publik Kota Pekalongan, 2018). Kota Pekalongan merupakan salah satu kota agamis yang cukup tinggi, hal ini ditunjukkan dengan adanya pondok pesantren yang cukup banyak yaitu 44 pesantren dengan total santri sebanyak 4.706 orang. Keberagaman pemeluk agama tidak lagi menjadi masalah yang serius, hal ini menunjukkan bahwa keberpihakan pada kehidupan antar umat beragama di Kota Pekalongan (stekom.ac.id/).

Penduduk Kota Pekalongan dominan beragama Islam, perkembangan Bank Syariah belum berkembang begitu pesat sesuai dengan jumlah pemeluk agama Islam saat ini. Perkembangan Bank Syariah tidak dapat secara signifikan memindahkan nasabah Bank tradisional ke Bank Syariah atau lembaga keuangan syariah. Karena banyak masyarakat yang masih asing dengan istilah akad-akad dari perbankan syariah dan minim pemahaman terkait perbankan syariah (Moegiri, 2023). Dengan labelisasi syariah dalam perbankan, Bank Syariah masih terkesan eksklusif, dalam arti hanya dimanfaatkan oleh agama tertentu, yaitu Islam. Di sisi lain, Bank Syariah juga masih kurang inovatif, terutama terkait produk. Hal ini tampak pada jumlah

Pengaju pembiayaan dan jumlah tabungan yang masih kecil. Keberadaan *Information Technology* (IT), seperti ATM, *internet banking* menjadi bagian penting inovasi dan pelayanan bank (Nasrullah, 2017). Dalam pengelolaan dan penyaluran dana serta sistem kerja pada bank syariah didasarkan pada prinsip *profit and loss sharing*.

Profit and loss sharing adalah bentuk kerjasama dimana pemilik modal (*shahibul maal*) menyediakan dana dan pelaku usaha (*mudharib*) mengelola usaha tersebut (Mulyono, 2023). Konsep ini dipakai sebagian besar berdasarkan *mudharabah* (pembagian keuntungan) dan *musyarakah* (*joint venture*) (Dhiwa et al., 2020). Meskipun Bank Syariah memiliki konsep dan prinsip yang menjadi pembeda dengan Bank Konvensional namun perkembangan Bank Syariah belum begitu pesat tetapi seiring berjalannya waktu, telah banyak perbankan syariah yang berdiri. Dengan semakin banyaknya bank syariah tentu semakin banyak pula persaingan yang nantinya akan dihadapi Bank Syariah baik dalam jangka pendek maupun panjangnya. Namun, saat ini Bank Syariah sudah banyak diminati oleh masyarakat karena Bank Syariah jauh dari riba dan potongan atau yang disebut dengan bunga bank. Sehingga membuat masyarakat lebih memilih untuk turut serta berkontribusi di Bank Syariah (Kusmawati et al., 2021).

Adapun beberapa Bank Syariah yang ada di Pekalongan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Bank Syariah Kota Pekalongan

No	Nama	Alamat
1.	Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan	Jl. Diponegoro No.28, Pasirsari, Kec. Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51117.
2.	Bank Mandiri Syariah	Jl. KH. Wahid Hasyim, Pekalongan Alamat: Jl. KH. Wahid Hasyim, Kauman, Pekalongan Timur, Kota Pekalongan.
3.	Bank Syariah Mandiri	JL. Raya Ambokembang, Pekalongan Alamat: RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan, JL. Raya Ambokembang, No. 42-43, Ambokembang.
4.	BNI Syariah - (RS. Siti Khodijah	Jl. Bandung, Pekalongan Alamat : Jl. Bandung No.40, Sugihwaras, Pekalongan Timur, Kota Pekalongan.
5.	Bank Sinarmas Syariah	Jl. DR. Cipto Mangunkusomo, Pekalongan Alamat : Jl. DR. Cipto Mangunkusomo No.39, Keputran, Pekalongan Timur.
6.	Bank Mega Syariah	JL. KH. Mansyur, Pekalongan Alamat : JL. KH. Mansyur, No. 30 Blok 5-6, Bendan, Pekalongan Barat.
7.	Bank Mega Syariah Unit M2S	Jl. Hos Cokroaminoto, Pekalongan Alamat : Jl. Hos Cokroaminoto No.76, Kuripan Lor, Pekalongan Selatan.
8.	Bank Danamon Solusi Emas Syariah	Jl. Sultan Agung, Pekalongan Alamat : Jl. Sultan Agung No. 100 RT. 007/03.
9.	Bank BRI Syariah	Jl. H. Agus Salim, Pekalongan Alamat: Jl. H. Agus Salim No.50, Sugihwaras, Pekalongan Timur, Kota Pekalongan.
10.	Bank & ATM BNI Syariah	Jl. Pemuda, Pekalongan Alamat : Jl. Pemuda, Bendan, Pekalongan Barat, Kota Pekalongan.

No	Nama	Alamat
11.	BTPN Syariah	Jl. Kh. Mas Mansyur, Pekalongan Alamat : Jl. Kh. Mas Mansyur, Bendan, Pekalongan Barat, Kota Pekalongan.
12.	Bank Mega Syariah	Jl. Pahlawan, Kajen, Kab. Pekalongan Alamat : Jl. Pahlawan No. 490, Ds. Nyamok, Kec. Kajen.

Data diolah dari berbagai sumber (penulis) 2023.

Salah satu Bank Syariah yang ada di Kota Pekalongan adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Pekalongan sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam hal keuangan antara lain menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, giro, *E-channel*, jasa layanan, program, promosi dan usaha lain dalam bidang perkreditan (btn.co.id). Jenis kredit di Bank BTN ada 2 yaitu kredit konsumen yaitu kredit yang ditujukan untuk nasabah perorangan, dan kredit komersial yaitu kredit yang ditujukan untuk nasabah korporat (Bagus Jarot Kurniawan, Sri Suryoko, 2016).

BTN Syariah merupakan salah satu bank yang memberikan kemudahan bagi nasabahnya sehingga menjadi *market leader* di segmen pembiayaan KPR (perumahan berbasis syariah). Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada para nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. Meskipun Bank BTN KCPS Pekalongan merupakan Kantor Cabang Pembantu tetapi mampu mencapai dan melebihi target yang telah ditentukan. Bank BTN Syariah dikenal sebagai Bank yang memiliki hubungan yang kuat dan baik dengan

kemitraan developer. Sehingga pada awal Agustus 2020, Bank BTN Syariah telah bersinergi dengan PT Bank Syariah Mandiri (Mandiri Syariah) yang memiliki keunggulan pada Bidang IT dan jaringan, sehingga kedua belah pihak merasa saling membantu dalam rangka perluasan layanan pembiayaan perumahan atau Kredit Pemilikan Rumah (KPR) (Sodik et al., 2023).

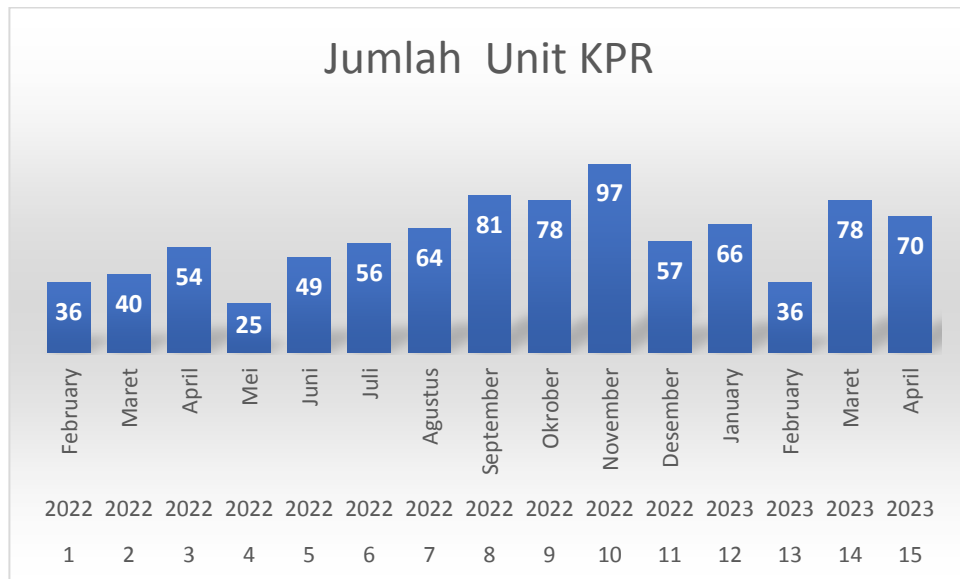
Di Balik prestasi yang diperoleh, BTN Syariah memiliki beberapa keunggulan yaitu berpedoman kepada prinsip syariah, penyaluran dana yang halal dan menguntungkan, menggunakan prinsip akad, keuntungan dihitung berdasarkan sistem bagi hasil, jumlah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan, dan terjalin hubungan yang baik sebagai mitra usaha (btn.co.id).

Dari keterangan di atas penulis tertarik untuk melakukan observasi terhadap Bank BTN KCPS Pekalongan. Observasi dilaksanakan pada bulan April 2023, selama observasi tersebut penulis berinteraksi dengan seluruh pegawai. Di sana penulis diberikan kesempatan untuk mengamati lalu menerapkan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan *job desc* masing-masing seperti *teller*, *customer service*, *data entry*, survei perumahan hingga *finance service*. Tentu saja hal tersebut tetap dalam pengawasan dan panduan pegawai. Dalam pengamatan penulis, terlihat banyak masyarakat muslim dan beberapa non-muslim melakukan pembiayaan KPR di Bank BTN KCPS Pekalongan. Hal ini terlihat ketika memasuki akhir bulan, terdapat banyak nasabah yang melangsungkan akad serta membayar angsuran KPR. Dengan pelayanan yang ramah nasabah pun rela mengantri untuk melakukan transaksi ataupun konsultasi. Bisa disimpulkan bahwa BTN Syariah tidak memberikan pelayanan eksklusif seperti kepada agama Islam saja namun agama di luar Islampun tetap diberikan pelayanan yang baik.

KPR yang ditawarkan oleh BTN KCPS Pekalongan banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan adanya anggapan bahwa pembiayaan KPR itu lebih mudah, selain itu ketentuan kreditnya longgar, dan adanya pola pikir di masyarakat bahwa harga properti akan senantiasa naik dan tidak pernah turun. Pemikiran spekulasi mengenai KPR tersebut sangat besar pengaruhnya pada peningkatan harga properti, yang dapat mendorong terjadinya penggelembungan harga (*price bubble*). Maka Bank Indonesia melakukan pencegahan dengan menerbitkan aturan LTV atau *Loan to Value* yang ditujukan bagi pengambilan KPR (Ilmiah, 2016).

Menurut keterangan diatas, produk pembiayaan KPR Bank BTN KCPS Pekalongan banyak diminati masyarakat. Hal tersebut menimbulkan penulis tertarik memilih Bank BTN KCPS Pekalongan sebagai tempat penelitian, karena dengan adanya produk KPR masyarakat yang khususnya muslim dapat melakukan kegiatan kredit tanpa dengan adanya bunga (riba). Pihak Bank BTN KCPS Pekalongan juga mendapatkan keuntungan dari produk KPR tersebut dan nasabah merasa puas dengan prosedurnya (Tumangkeng, 2013).

Berikut data perkembangan penjualan produk KPR Bank BTN KCPS Pekalongan tahun 2022-2023 :



Sumber: Bank BTN KCPS Pekalongan 2023

Gambar 1.1

Jumlah Terjualnya Unit KPR Bank BTN KCPS Pekalongan 2022-2023

Gambar 1.1 merupakan data perkembangan penjualan pembiayaan KPR, hasil wawancara bersama Joantika Putri selaku *Finance Service* di Bank BTN KCPS Pekalongan, narasumber mengatakan bahwa target pembiayaan yang dicapai setiap bulan dan setiap tahun tidak selalu sesuai ketentuan perusahaan. Adanya kendala dalam setiap pengajuan pembiayaan KPR yaitu tidak semua berkas dan pengajuan akan diterima oleh perusahaan karena adanya alasan tertentu seperti tidak lengkapnya data nasabah, adanya angsuran di perusahaan lain yang melebihi angka maksimal, tidak sesuai data pribadi sebenarnya dengan data sistem dan lain-lain (Bank BTN KCPS Pekalongan). Setiap bulan ataupun setiap tahun perusahaan itu sendiri termasuk BTN KCPS Pekalongan pasti memiliki target pencapaian dalam pembiayaan KPR, tujuannya agar perusahaan mampu meningkatkan kualitas

perusahaan. Untuk target perbulan di Bank BTN KCPS Pekalongan sendiri sebanyak 31 unit KPR(Widya et al., 2022).

Dalam gambar 1.1 data perkembangan penjualan KPR diatas yang peneliti peroleh, dapat dijelaskan bahwa jumlah penjualan KPR pada tahun 2022 selama 11 bulan sebanyak 637 unit KPR. Sedangkan pada tahun 2023 jumlah penjualan KPR selama 4 bulan sebanyak 250 unit KPR. Hal ini bisa dijelaskan bahawa penjualan awal tahun 2022 dibandingkan dengan awal tahun 2023 jumlah penjualan unit KPR mengalami peningkatan. Bank BTN Syariah sendiri memiliki target sebanyak 31 unit KPR perbulannya. Dan jika dilihat dari jumlah penjualan unit KPR perbulannya dari tahun 2022-2023 Bank BTN KCPS Pekalongan hanya mengalami satu kali tidak mencapai target tersebut pada bulan Mei 2022, menurut narasumber (Joantika Putri) pada bulan tersebut merupakan perayaan Hari raya idul fitri bagi umat muslim. Yang mana pada tahun 2022 baru resmi diperbolehkan untuk melaksanakan kegiatan tahunan yaitu mudik. Tentu saja hal ini mempengaruhi terhadap penjualan, karena masyarakat masih fokus terhadap mudik dan libur hari raya.

Terlihat persaingan semakin ketat dalam penjualan KPR, strategi Bank BTN Syariah untuk bisa mencapai target penjualan dan mampu bersaing dalam persaingan yang semakin ketat ini yaitu menawarkan produk yang berkualitas dan memiliki nilai tambah yang berbeda dari produk pesaingnya serta melakukan inovasi dari segemen pemasaran seperti promosi dan lain-lain (Bank BTN KCPS Pekalongan). Kualitas ditentukan oleh sekumpulan

kegunaan dan fungsinya, termasuk di dalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkusan, dan sebagainya) (Handoko, 2020). Produk yang memiliki kualitas paling baik akan mampu tumbuh dengan pesat dan akan mampu merebut pangsa pasar (Tiya et al., 2019).

Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas menyatakan banyak hasil yang sejalan, seperti hasil yang ditunjukkan oleh (Kukuh Familiar, 2015) bahwa kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan *product features* (fitur produk), selain itu kualitas produk berupa *aesthetics* (estetika), juga mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti melakukan pembaharuan maupun inovasi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Raharjo, 2013) yang menyatakan kepuasan konsumen terbukti memediasi hubungan antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen secara penuh (*fully mediated*). Selain kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas, kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dalam penelitian (Cahyani, 2020) bahwa uji simultan menunjukkan kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penulis setuju dengan hasil penelitian ini karena menurut penulis untuk bisa memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas produk atau jasa untuk bisa merebut pangsa pasar. Konsumen akan percaya terhadap sebuah produk jika produk tersebut memenuhi ekspektasi atau kebutuhan mereka.

Hasil penelitian (Cardia et al., 2019) mengenai harga produk menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti apabila harga semakin baik maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan, dan sebaliknya apabila harga semakin mahal maka akan menurunkan loyalitas pelanggan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Santoso, 2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen. Adapun penelitian lain yang memiliki variabel sama yaitu menunjukkan hasil bahwa sebuah harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan (Yanti, 2022). Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, penulis setuju bahwa harga sebuah produk mempengaruhi terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen. Karena jika sebuah harga produk dengan kualitasnya seimbang dan dikatakan *worth it* tentu saja seorang konsumen akan merasa puas dan memperbanyak peluang pembelian berulang dari konsumen.

Penelitian oleh (Ulfa, 2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Eri Setiadi, 2022) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Maka dari itu, penting bagi suatu perusahaan perbankan, Pelayanan yang baik merupakan sebuah impian bagi semua nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan terus konsisten menggunakan fasilitas dan produk layanan Bank tersebut. Tentu

saja penulis sependapat dengan penelitian tersebut. Bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan, karena bagaimana kualitas layanan tersebut akan menentukan nyaman atau tidaknya konsumen. Jadi hal tersebut tentu saja berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen.

Adapun penelitian yang mengkaji terkait pengaruh loyalitas terhadap kepuasan nasabah, (Warsito, 2018) menunjukkan hasil penelitian bahwa loyalitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kedua variabel dinyatakan aman ketika melihat dari hasil kuisisioner bahwa tingkat loyalitas (kesetiaan nasabah dalam membeli produk), terbukti bahwa pihak bank mendapatkan tingkat pencapaian persetujuan responden tertinggi dimana dimensi produk yang telah digunakan direkomendasikan oleh para nasabah kepada para temannya. Dalam penelitian (Ardiyanto, 2013) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah, perusahaan harus memperhatikan faktor utama loyalitas nasabah yaitu kepuasan. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kepuasan nasabah yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank. Penulis beranggapan bahwa kepuasan adalah salah satu tujuan utama dari sebuah misi visi perusahaan. Oleh karena itu, menurut penulis loyalitas tentu saja berpengaruh terhadap kepuasan, sikap atau perilaku loyalitas tidak akan terjadi jika konsumen tidak merasakan kepuasan dalam membeli produk atau menggunakan sebuah jasa.

Sejumlah penelitian yang mengkaji pengaruh Kualitas Produk, Harga,

dan Pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan sudah banyak dilakukan. Tetapi, adanya ketidak konsistenan hasil pengkajian oleh peneliti terdahulu. Berdasarkan penelitian (Novinda et al., 2023) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap loyalitas, kualitas produk berpengaruh negatif terhadap loyalitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas. Hasil penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian (Juniarti et al., 2022) yang memperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas, sedangkan harga dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Kedua penelitian ini memiliki variabel penelitian yang sama namun memiliki output yang berbeda. Sehingga penulis akan melakukan kajian ulang terhadap variabel tersebut.

Berdasarkan uraian sebelumnya penulis mendukung pentingnya kualitas produk, harga dan pelayanan serta keuntungan kuat terhadap perilaku pelanggan dalam membeli produk bank. Karena menurut penulis dalam sebuah perusahaan memang harus memaksimalkan sebuah kualitas dalam bentuk apapun. Dengan cara memaksimalkan kualitas dapat menimbulkan rasa percaya, rasa ingin membeli hingga sikap loyalitas dari konsumen. Jika sebuah produk terlihat berkualitas maka peluang rasa ragu untuk membeli dari konsumenpun lebih minim. Sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah KPR Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Bank Tabungan Negara KCPS Pekalongan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
7. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
8. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?
9. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?
10. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan permasalahan yang ada berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian ini.

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

5. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas nasabah.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
8. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
9. Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
10. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Harapan dibuatnya penelitian ini adalah agar mampu memberikan pandangan mengenai pelayanan dan bermanfaat bagi individu-individu, yang meliputi :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai wawasan dan referensi yang baru bagi pembaca yang ingin memahami dan mengulik lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah KPR sebagai variabel intervening.
 - b. Sebagai acuan penelitian atau riset yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah KPR pada Bank BTN KCPS Pekalongan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis diharapkan dengan adanya penelitian ini agar menjadi

- media dan alat yang berguna untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan memperluas pandangan yang dimiliki pada masa perkuliahan di Perguruan Tinggi.
- b. Bagi UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan diharapkan penelitian ini mampu memperbanyak daftar referensi di perpustakaan Perguruan Tinggi dan dapat sebagai petunjuk bagi penelitian yang lainnya di kemudian hari.
 - c. Bagi Pembaca diharapkan penelitian ini mampu memperluas dan meningkatkan gambaran informasi yang berguna dan bermanfaat seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan sehingga mampu dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang mempunyai minat serupa dalam pembahasan tentang “pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah KPR sebagai variabel intervening” dalam ruang lingkup dan sudut pandang yang berbeda.
 - d. Bagi Bank BTN KCPS Pekalongan dapat menjadi masukan sehingga bisa lebih meningkatkan kualitas Produk, harga, dan pelayanan sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah KPR serta dapat menerapkan suatu keadaan secara teoritis dan praktis dalam bidang keuangan dan lembaga keuangan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberi kemudahan dalam memahami alur pandangan mengenai isi daripada penelitian ini. Hal ini agar dapat melihat keterkaitan antar bab, meliputi :

BAB I. PENDAHULUAN

Bagian ini meliputi latar belakang yang ditarik sebagai landasan kendala yang memerlukan solusi, perumusan masalah, tujuan penelitian hingga dengan manfaat penelitian, serta susunan penulisan skripsi.

BAB II. KERANGKA TEORI

Bagian ini memuat mengenai pembahasan teori dari variabel-variabel yang akan diteliti, mencakup Kualitas produk, Harga, Kualitas pelayanan, Loyalitas dan Kepuasan anggota. Selain itu juga mencakup telaah penelitian terdahulu, kerangka berpikir sampai dengan hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini memuat mengenai metode-metode yang akan dipergunakan pada penelitian ini meliputi jenis penelitian, tempat penelitian sampai dengan metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat mengenai pengolahan data dan dari hasil uji hipotesis data yang telah dilakukan.

BAB V. PENUTUP

Bagian ini memuat tentang bab akhir meliputi kesimpulan, keterbatasan, implikasi, saran, daftar pustaka sampai dengan lampiran-lampiran lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.
2. Harga tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak.
3. Kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan (Z), maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima.
4. Kualitas produk (X1) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak.
5. Harga (X2) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak.
6. Kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H6 diterima.
7. Kepuasan nasabah (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H7 diterima.
8. Kualitas produk (X1) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y) ditambah dengan kepuasan (Z) sebagai variabel *intervening*, maka dapat disimpulkan bahwa H8 ditolak.

9. Harga (X2) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y) ditambah dengan kepuasan (Z) sebagai variabel *intervening*, maka dapat disimpulkan bahwa H9 ditolak.
10. Kualitas pelayanan (X3) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas (Y) ditambah dengan kepuasan (Z) sebagai variabel *intervening*, maka dapat disimpulkan bahwa H10 ditolak.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan kendala dan kurangnya hasil penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Keterbatasan data yang penulis butuhkan dari Bank BTN KCPS Pekalongan dalam penelitian ini, sehingga menjadikan hasil penelitian kurang maksimal.
- b. Keterbatasan waktu dan jumlah orang dalam penyebaran kuisioner kepada nasabah KPR Bank BTN KCPS Pekalongan. Sehingga terdapat kendala dalam pengambilan dokumentasi penelitian.

C. Implikasi Praktis dan Teoritis

1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih baik terkait dengan Kualitas produk,

Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan pada Bank BTN Syariah.

2. Implikasi Teoritis

- a. Mengembangkan produk, meningkatkan kualitas pelayanan dan penyesuaian harga pasar terhadap nasabah, sehingga dapat menjadi bank yang tetap memiliki kepercayaan dimata masyarakat dalam sektor pembiayaan kepemilikan rumah.
- b. Pihak nasabah harus mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pengambilan pembiayaan KPR agar tidak ada masalah dalam pembayaran angsuran yang sudah ditetapkan dalam akad, serta agar lancar dalam membayar kewajiban angsuran dan margin tersebut sesuai dengan batas waktu pembayaran yang sudah ditentukan dalam akad.

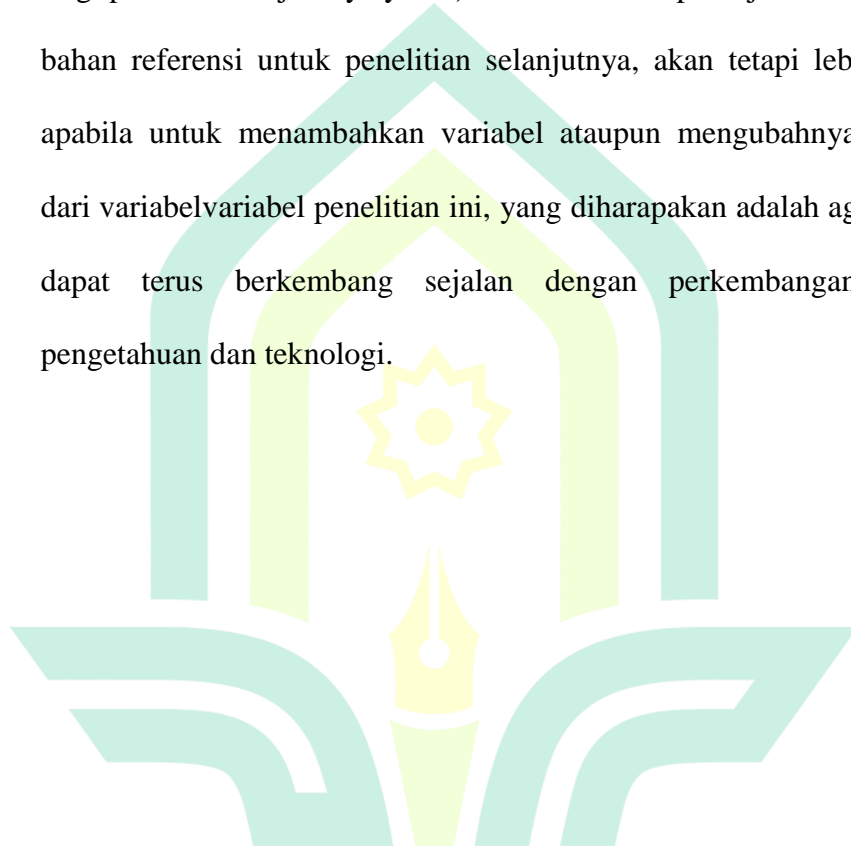
D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank BTN KCPS Pekalongan, diharapkan kedepannya dapat meningkatkan dari segi kualitas produk sehingga dengan peningkatan harga dalam setiap tahunnya dan aspek koresponsipan dalam pelayanan nasabah sehingga masalah yang dihadapi nasabah yang membutuhkan KPR dapat ditanggapi secara cepat oleh pihak perbankan serta mampu meningkatkan kehandalan produk KPR

dengan mengendalikan dan menjamin prosedur pembiayaan KPR tidak mengalami perubahan-perubahan setelah tahun berjalan. Dari semua variabel tersebut dapat memicu kepuasan serta kelayaitasan nasabah Sehingga ketika nasabah merasakan kepuasan maka dapat menjadikan kelayaitasan, sehingga dapat mendorong kemajuan KPR Syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya yakni, hasil riset ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, akan tetapi lebih baik apabila untuk menambahkan variabel ataupun mengubahnya diluar dari variabelvariabel penelitian ini, yang diharapkan adalah agar riset dapat terus berkembang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.



DAFTAR PUSTAKA

- Aliah, W. (2010). *preferensi naasabah terhadap kredit kepemilikan rumah (kpr) syariah*. 37.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Anugrah, B. A. (2018). *PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MAKASSAR*. 15–18.
- Apriani, N. (2017). *PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH CABANG HARMONI*. 42.
- Ardiyanto, R. B. (2013). Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepercayaan Nasabah pada Bank BRI Syariah Surakarta. *Skripsi*, 1–17.
- Ardy, M. (2022). *strategi kantor pos cabang sungai salak dalam meningkatkan kualitas pelayanan*. 1, 39.
- Ariana, I. K. A. (2021). *TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK BPD BALI CABANG TOHPATI*. 5(4).
- Arif, Sukuryadi, F. (2017). *PENGARUH KETERSEDIAAN SUMBER BELAJAR DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN IPS TERPADU SMP NEGERI 1 PRAYA BARAT*. *JISIP*, 1(2), 108–116.
- Arifin, A. (2018). *STRATEGI BANK BTN SYARIAH KCPS PAREPARE DALAM MEMASARKAN PRODUK (Analisis Manajemen Syariah)*.
- Arwani, M. M. dan A. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Pengusaha Batik Kelurahan Banyurip Pekalongan Dengan Pendekatan Marketing Mix Berbasis Syariah. *Li Falah*, 4(1), 42–63.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas

- Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 50–52.
- Bagus Jarot Kurniawan, Sri Suryoko, S. L. (2016). *pengaruh kualitas pelayanan dan promositerhadap keputusan pengambilan kredit*. 13.
- Beno, J., Silen, adhi pratistha, & Yanti, M. (2022). *Dampak Pandemi Covid-19 pada kegiatan ekspor impor*. 22(2), 117–126.
- budi setiawan, N., Sunyoto, D., & nurwiyanta. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DENGAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH*. 17, 1065.
- Budiastar, S. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK , PERSEPSI HARGA , DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BETON SIAP PAKAI HOLCIM DI JAKARTA*. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bsinis*, 1(1), 87–106.
- Burhanudin. (2018). *KK DURI PULO GAMBIR JAKARTA PUSAT Burhanudin Program Studi Bimbingan dan Konseling , FIPPS , Universitas Indraprasta PGRI Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan*. 10(1), 75–86.
- CAHYANI, R. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH CABANG MAKASSAR*.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN*. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6762–6781.
- Dewa Tegar Pramudita, Nico Felix Gunawan, Martanti Cahya Ningsih, R. A. (2022). *DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1), 424–436.
- Dwiratnaningrum, A. I. (2022). *Mekanisme Penetapan Harga Dalam Pandangan Islam (Studi Kasus Pada Pedagang Kaki Lima di Pasar Tradisional Ranomeeto)*. 3(1), 44–54.
- Effendi, S. (2021). *PENETAPAN HARGA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM*. *Jurnal Kajian Ekonomi Syariah*, 1(2), 26–35.

- Eri Setiadi, E. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank jabar banten syariah kantor cabang depok.*
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.173>
- Firdiansyah, M. S. (2015). *Journal of Physical Education , Sport , Health and Recreations MANAJEMEN PENGELOLAAN WAHANA REKREASI OLAHRAGA DI WISATA WATER BLASTER SEMARANG TAHUN 2013.* 4(2), 1582–1589.
- Girman1, Mochamad Edris2, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSI Sunan Kudus. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 02(01), 1–14.
- Gofur, A. (2019). KEPUASAN PELANGGAN Abdul Gofur. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37–44.
- Hanum, Z. (2020). *MEKANISME REFINANCING PEMBIAYAAN PROPERTI DENGAN AKAD MUSYARAKAH MUTANAQISAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU.* 36.
- Harris, M., Kesuma, T. M., Manajemen, M. J., Ekonomi, F., Bisnis, D., Syiah Kuala, U., & Dosen,). (2019). Pengaruh Daya Tarik Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Kpr Pada Bank Btn Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 409–421.
- Hasanah, F. (2019). *Pengaruh tingkat religiusitas, pengetahuan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap preferensi menabung mahasiswa universitas muhammadiyah palembang pada bank syariah.* 4(1), 489–490.
- Herviana Vidya Purnama Sari, A. L. A. (2018). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen biskuit oreo di carrefour surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1–9.
- Ibrahim, M. (2019). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.* 4(1), 175–182.
- Ii, B. A. B. (2016). *No Title.*

- Iii, B. A. B. (2015). *Op.Cit, h. 2. 35. 35–69.*
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2017). *No Title.*
- Ilmiah, J. (2016). *Analisis Permintaan Kredit Pemilikan Rumah (Studi Kasus Bank Tabungan Negara).*
- Iqbal, M. (2020). *Pengaruh Relationship Marketing. 2010, 14–44.*
- Kennedy, P. P., Juliana, J., & Suci Aprilliani Utami. (2020). Efektivitas Penyaluran Pembiayaan Kpr Syariah Bersubsidi Pada Pt Bank Btn Syariah Cirebon. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi, 12(2), 209–223.* <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i2.2224>
- Krisdayanti, E. A. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT ANGGOTA MENGGUNAKAN PRODUK SIMPANAN ARISAN.*
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. Management Analysis Journal, 4(4), 348–354.*
- Kurniawati, R. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan.*
- Kusmawati, R., Maturroh, Pratama, A. R., Maulana, A. A., & Asytuti, R. (2021). Implementasi produk pembiayaan umkm di bsi kcp kajen pekalongan. *Analisis Penerapan Sharia Compliance, 3, 14.*
- Latifah. (2018). *PERANAN E-BANKING UNTUK MEMPELANCAR TRANSAKSI NASABAH PADA BANK BTN SYARIAH CABANG MEDAN JUANDA. 54154178, 18.*
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADEquity Jurnal MANAJEMEN, 1(2), 57–68.* <https://doi.org/10.51804/iej.v1i2.542>
- Mamesah, P. R. E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. 46–52.*
- Maramis1, F. S., Sepang2, J. L., & Soegoto3, A. S. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK , HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*

- KEPUASAN KONSUMEN PADA PT . AIR MANADO THE INFLUENCE OF PRODUCT QULITY , PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT PT . AIR MANADO.* 6(3), 1658–1667.
- MARIA MAGDALENA, S. M. (2018). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang.* 33–50.
- Marlina, A. (2018). ANALISIS KEMAMPUAN MEMBAYAR (CAPACITY TO REPAYMENT) DALAM MENGAMBIL KPR BTN BERSUBSIDI iB DI BANK TABUNGAN Pendahuluan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 6(1).
- Maryati, & M.Khoiri. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOKO ONLINE TIME UNIVERSE STUDIO. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), Hal 5 42 – 550.
- Mashuri. (2020). ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGAN. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Moegiri. (2023). *PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT KOTA PEKALONGAN TERHADAP BANK SYARIAH.*
- Mubarokah, L. (2022). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan DMR Kediri).* 8.5.2017, 19.
- MUCHLIS. (2020). *PENERAPAN AKAD MUDHARABAH DALAM PRODUK PENGHIMPUNAN DANA DI BTN SYARIAH PAREPARE.* 54–56.
- Mukhlisuddin, T. (2014). *PENGARUH MODAL SENDIRI TERHADAP PEMBIAYAAN INVESTASI MUDHARABAH, MUSYARAKAH DAN NON PREFORMING FINANCING PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIA'H CABANG MALANG.* 10, 52–91.
- Mulyono, A., & Danang, W. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kemasan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 78–85.
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.* 4(1), 19–39.

- Nasrullah, M. (2017). Potret Hubungan Nasabah Bank Syariah: Studi Demografi Wilayah Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5, 99–112.
- Ningsih, D. L. (2017). Analisis pembiayaan kpr indensya btn ib dengan akad istishna ' pada bank tabungan negara syariah kantor cabang pembantu ciputat.
- Nurhasna, F. N., Dewi, R. S., & Purbawati. (2022). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 11, No. 4, 2022 e-ISSN 2746-1297 Copyright ©2022, The authors. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab> | 750 PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENIN. 11(4), 750–757.
- Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT . BANK INDEX LAMPUNG. 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>
- Pamuji, A. (2020). Pengembangan Model Penerimaan Teknologi Termodifikasi Pada Persepsi Jarak Sosial , dan Persepsi Jarak fisik. 03(02), 165–175.
- Pantouw, K. E., Mandey, S. L., & Tielung, M. V. J. (2023). Pengaruh Citra Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Nasabah Logam Mulia Pada Pt. Pegadaian Upc Tingkulu the Effect of Product Image and Price on Precious Metals Customer Loyalty At Pt. Pegadaian Upc Tingkulu. *Jurnal EMBA*, 11(1), 798–808.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1–5.
- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- PRATIWI, N. I. (2017). PENGGUNAAN MEDIA VIDEO CALL DALAM TEKNOLOGI KOMUNIKASI. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.
- Priharsanjani, W. (2020). Strategi pemasaran pembiayaan. 27.
- Pundi, J., & Marlius, D. (2017). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang

bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. 01(03), 237–250.

- R., Y. W. A., & Rukhviyanti, N. (2015). PENGARUH MINAT INDIVIDU TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING (M-BANKING): MODEL KOMBINASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (TPB). *JURNAL INFORMASI, VII(1), 25–44.*
- Raharjo, A. (2013). *non probability sampling.*
- Ramadhanty, H. (2019). *Prosedur Pembukaan Rekening Produk Penghimpunan Dana (Tabungan, Giro, dan Deposito) Pada PTBank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Pembantu Syariah Magelang. 1–8.*
- Ramdansyah, R. Z. dan A. D. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa, 235–253.*
- Riono, S. B. (2022). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN KREDIT, PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan, 1(3), 378–379.*
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis), 1(1).*
<https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>
- ROFIAH, R. A. (2022). *PEMIKIRAN IBNU TAIMIYAH TENTANG PENETAPAN HARGA DAN IMPLEMENTASINYA DALAM PRAKTIK JUAL BELI HASIL PERTANIAN PADI. 38.*
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2(2), 312–318.*
- SA'DIYAH, C. (2020). *ANALISIS MEKANISME PEMBIAYAAN KENDARAAN BERMOTOR DENGAN AKAD MURABAHAH PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KC SYARIAH TANGERANG. 36.*
- Sa'diyah, C., Wardah, S., & Alfiyah, I. N. (2019). *Pembelajaran Singkat Tiga*

Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah DI BTN Syariah KC Tangerang.

- SAFITRI, M. (2020). *Mekanisme produk deposito ib untuk meningkatkan penghimpunan dana pada pt. bank tabungan negara kcs pekanbaru laporan akhir.* 33.
- Santoso, J. B. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN(STUDI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU RAWAMANGUN). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.
- Sasongko, S. R. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Sembiring, I. J. (2014). KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonald ' s MT . Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*, 15(1), 1–10.
- Septiana, N. M., & Wahyu, D. (2021). (*PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK CABANG BANJARMASIN SAMUDERA*). 10(2).
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). *KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH.* 21(040), 157–168.
- Sodik, F., Abir, R., Farda, A., & Ayuni, E. (2023). Penerapan Akad Murabahah pada Produk Pembiayaan KPR (Studi Kasus Bank BTN Syariah Keps Pekalongan) Application of Murabahah Contracts to KPR Financing Products (Case Study of Bank BTN Syariah Keps Pekalongan) Pendahuluan Perbankan adalah segala sesuat. *JOURNAL OF ISLAMIC BANKING AND SHARIAH ECONOMY*, 3(1), 19–44.
- Sutanto, F., & Keni, K. (2021). Pengaruh Service Quality, Service Convenience, dan Perceived Price and Fairness terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11180>
- Syakur, A. (2018). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa ditinjau dari model pembelajaran di akademi*

farmasi surabaya. 8(2), 100–108.

Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). *ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT*. 6(2), 531–540.

Tim Komunikasi Publik Kota Pekalongan. (2018). Sejarah Singkat Kota Pekalongan. *Pemerintah Kota Pekalongan, Agustus*, 15–18. <https://pekalongankota.go.id/>

Tiya, M., Suari, Y., Luh, N., Sayang, W., & Nyoman, N. (2019). *Pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap keputusan pembelian*. 5(1), 26–33.

Tumangkeng, G. andrew. (2013). *kualitas Produk, Suku Bunga Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*. 9.

ULFA, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Energies*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>

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. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/4350>

Waspodo, A. A., Handayani, N. C., & Paramita, W. (2013). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 4(1), 97–115.

Wayan, N., & Suprapti, S. (2018). KOTA DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Indonesia merupakan negara

berkembang dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi . Beberapa provinsi di Indonesia terus mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya , s. *Jurnal Manajemen Unud*, 7(11), 6041–6069.

Widya, A., Islam, F. A., Muhammmadiyah, U., & Utara, S. (2022). *ANALISIS DEVELOPMENT PRODUCT Motto : Berusaha dan berjuanglah dengan Nawaitu Lillahi Ta ' ala , tidak ada kata terlambat selagi masih bisa diperjuangkan.*

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 38–45.

Woen, N. G. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk , Promosi , dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.* 10(2), 146–163.

Yanti, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.* 1(1), 1–14.

Yustika, T., & Mardiana, R. (2023). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN.* 3(2), 101–110.

Yusuf, M., Adinugraha, H. H., & Abadi, M. T. (2022). the Effect of Marketing Mix, Self-Service Technology, and Digital Banking on Customer Satisfaction At Indonesian Sharia Bank of Pekalongan Pemuda. *Journal of Management and Islamic Finance*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.22515/jmif.v1i2.4922>

Yusup, F. (2018). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.* 7(1), 17–23.

Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). *PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI TERHADAP REMA LAUNDRY DAN SIMPLY FRESH LAUNDRY DI JALAN CIKUTRA BANDUNG.* *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 2(1).

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Anggit Nirmala Sari
2. Tempat tanggal lahir : Pekalongan, 26 Desember 2001
3. Alamat rumah : Jenggot Gg 5 No. 28 Pekalongan Selatan
4. Alamat tinggal : Jenggot Gg 5 No. 28 Pekalongan Selatan
5. Nomor handphone : 085960043889
6. Email : anggitnirmalasari26@gmail.com
7. Nama ayah : Sonhaji
8. Pekerjaan ayah : Buruh
9. Nama ibu : Khumaidah
10. Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : MI Salafiyah 02 Jenggot (2009-2013)
2. SMP : Mts Salafiyah Yapensa Jenggot (2014-2016)
3. SMA : SMK Ma'arif NU Tirto (2017-2019)

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. UKM KSPMS, sekretaris, 2021.
2. IPPNU, anggota, 2021.

Pekalongan, 25 September 2023



Anggit Nirmala Sari