



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
MELALUI VARIABEL RELIGIOSITAS
SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia KCP Pemalang Sudirman 1 yang
Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**



NANDA NURIL ARIFA

4220046

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
VARIABEL RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Pemalang Sudirman 1 yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**

SKRIPSI

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



Oleh:

NANDA NURIL ARIFA

4220046

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI
VARIABEL RELIGIOSITAS SEBAGAI VARIABEL
MODERATING**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Pemalang Sudirman 1 yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**

SKRIPSI

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



Oleh:

NANDA NURIL ARIFA

4220046

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

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Nanda Nuril Arifa**

NIM : **4220046**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pemalang Sudirman 1 Yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**

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, 19 Juni 2024

Yang Menyatakan



Nanda Nuril Arifa

NIM. 4220046

NOTA PEMBIMBING

Wilda Yulia Rusyida, M.Sc

Lamp : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Nanda Nuril Arifa

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : **Nanda Nuril Arifa**

NIM : **4220046**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pemalang Sudirman 1 Yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**

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, 19 Juni 2024

Pembimbing



Wilda Yulia Rusyida, M.Sc

NIP. 199110262019032014



PENGESAHAN

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

Nama : **Nanda Nuril Arifa**
NIM : **4220046**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pemalang Sudirman 1 Yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)**

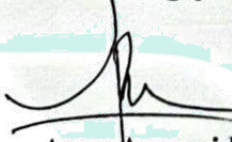
Dosen Pembimbing : **Wilda Yulia Rusyida, M.Sc**

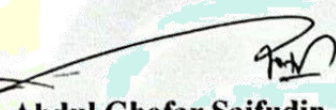
Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 3 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


Agus Arwani M.Ag.
NIP. 197608072014121002


Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I
NIP.198402222019031003

Pekalongan, 8 Juli 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H

NIP. 197502201999032001

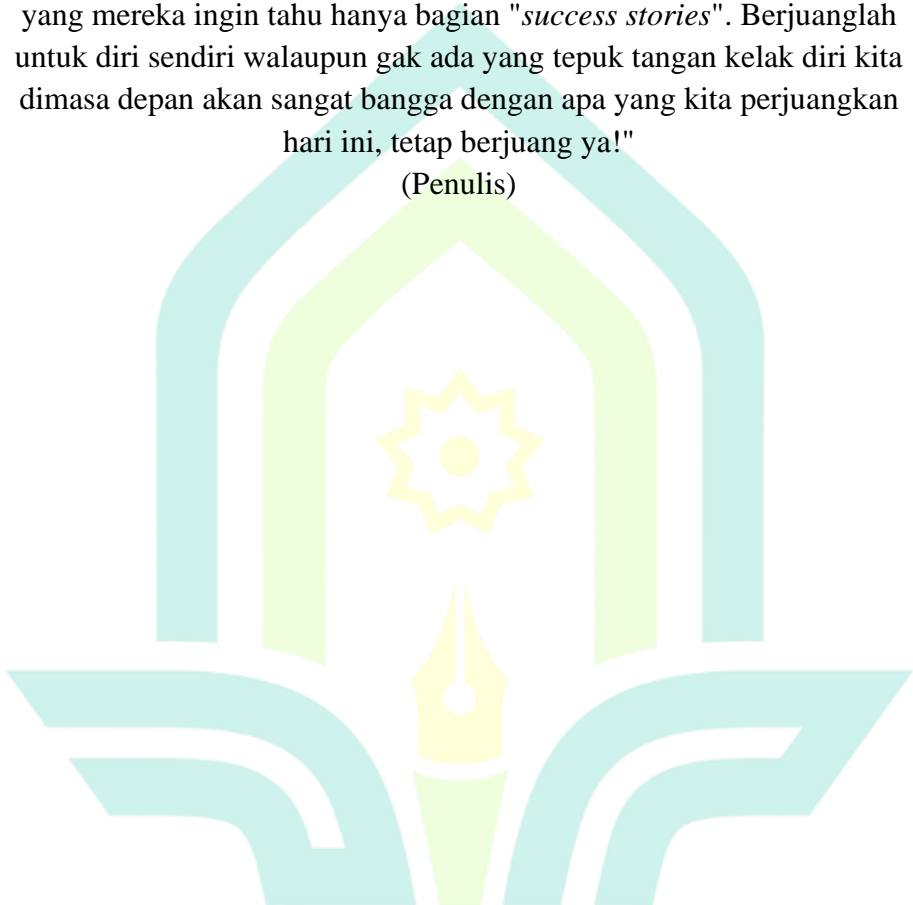
MOTTO

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)”

(Q.S An-Najm : 39)

"Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita , yang mereka ingin tahu hanya bagian "*success stories*". Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!"

(Penulis)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT, dan sholawat serta salam yang tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang syafa'atnya selalu diharapkan di hari akhir nanti. Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi atau penelitian ini kepada:

1. Pintu surgaku Ibu Ani Setyowati, seseorang yang biasa saya sebut mamah, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk mamah. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungan mama sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. Iloveyou more more more.
2. Seluruh Keluarga tercinta adik saya Nadav Nuril Arifin dan keponakan serta saudara tercinta yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Putri Kharisma Yasmin dan Amelia Rahmawati selaku teman baik semasa perkuliahan. Terima kasih telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang telah diberikan akan selalu saya kenang.
4. Teman-teman terbaik "*ullzang squad*" Dewi, Nancy, Wita yang selalu menghabiskan waktu dan selalu menghibur saya dari masa putih abu-abu hingga detik ini.
5. Teman-teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini Iqlil, Wulan, Ilma yang terus memberikan segala sesuatu yang baik dalam keadaan apapun.
6. Teman-teman "*Febi Pride*" kakak erfa, dan mita yang selalu membuat hari-hariku tertawa selama 45 hari dan berlanjut

hingga saat ini. Terimakasih sudah selalu kebersamai, memberikan kebahagiaan disetiap waktu dan selalu ada dalam keadaan apapun.

7. Tim KKN 56 kelompok 98 terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan ilmu yang sudah diberikan.
8. Teristimewa untuk *partner special* saya saat ini (RA) terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilantirkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
9. *Last but not least, ya!!!* kepada diri saya sendiri Nanda Nuril Arifa. Terima kasih sudah bertahan. Terima kasih tetap memilih berusaha keras dan berjuang sejauh ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Berbahagialah selalu dimanapun berada, *Proud of me*. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.

ABSTRAK

NANDA NURIL ARIFA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1 yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*).

Loyalitas merupakan kesetiaan konsumen terhadap produk barang maupun jasa, oleh karena keloalaitasan nasabah merupakan pencapaian tertinggi yang diinginkan oleh semua perusahaan, karena bukan hanya pembelian ulang akan tetapi nasabah bisa menjadi sarana promosi bahkan menjadi penasihat bisnis yang sangat bermanfaat bagi perusahaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap variabel Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas sebagai variabel moderasinya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1 yang menggunakan *cardless withdrawal*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *sample accidental sampling*. Pengumpulan data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner melalui aplikasi Google Form dan Lembar Kuesioner yang dibagikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas secara langsung dan mendapatkan hasil positif dan signifikan. Begitu juga kepuasan nasabah. Sedangkan religiositas tidak dapat memoderasi variabel kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

NANDA NURIL ARIFA. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Through the Religiosity Variable as a Moderating Variable (Case Study of BSI KCP Pemalang Sudirman 1 Customers Who Use Cardless Withdrawal).

Loyalty is consumer loyalty to goods and services, because customer loyalty is the highest achievement desired by all companies, because not only repurchases but customers can be a means of promotion and even become a business advisor that is very useful for the company. This study is intended to examine the influence of the variables of Service Quality and Customer Satisfaction on the variable of Customer Loyalty Through the Variable of Religiosity as the moderation variable.

This study uses quantitative research, the population in this study is BSI KCP Pemalang Sudirman 1 customers who use cardless withdrawal. The sample in this study amounted to 100 respondents using the accidental sampling technique. Primary data collection was obtained through the distribution of questionnaires through the Google Form application and Questionnaire Sheets distributed to respondents. This study uses the IBM SPSS 25 application.

The results of this study show that service quality can directly affect loyalty and get positive and significant results. So is customer satisfaction. Meanwhile, religiosity cannot moderate the variables of service quality or customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, daari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, 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 Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Ibu Wilda Yulia Rusyida, M. Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. H. Zawawi, M.A. selaku dosen wali yang sudah memberikan nasehat serta motivasi.
8. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan material serta moral.
9. Seluruh dosen dan jajaran staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu penulis selama melakukan studi.

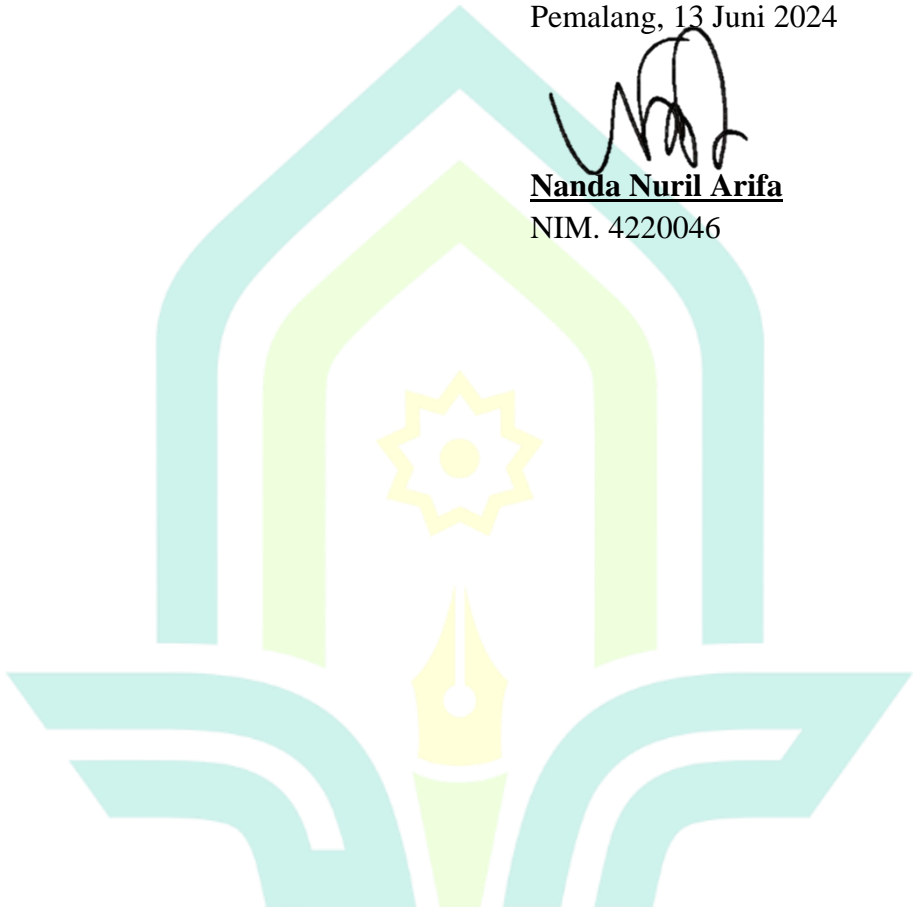
10. Dan semua pihak yang terlibat, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pemalang, 13 Juni 2024



Nanda Nuril Arifa

NIM. 4220046



DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
M O T T O	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
B. Telaah Pustaka	17
C. Kerangka Berfikir	25
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Setting Penelitian	30
C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling	30
D. Variabel Penelitian	31
E. Sumber Data	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Analisis Data dan Interpretasi Data	42
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian	61
C. Implikasi Penelitian	61

D. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berlandaskan pada hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	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	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamza h	،	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

1. Vokal Tunggal

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

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... َ	Fattah	A	A
..... ِ	Kasrah	I	I
..... ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

كُتِبَ	ditulis	Kataba
فَاعِلٌ	ditulis	Fa'la
سُئِلَ	ditulis	Su'ila

C. Maddah

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

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ...أَ...أَ...أَ	Fattah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
إَ...إَ...إَ...إَ...إَ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ...وُ...وُ...وُ...وُ	Hamzah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ ditulis Qāla

رمى ditulis Ramā

قِيلَ ditulis Qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة Ditulis *mar'atun jamīlah*

2. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة Ditulis *fāṭimah*

E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا Ditulis *rabbānā*

الْبِرِّ Ditulis *al-birr*

F. Kata sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

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

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

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>

G. 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:

أُمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

H. Penulisan Kata

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

Contoh:

وَإِنَّا لِلَّهِ لَهَوَّخَيْرِ الرَّازِقِينَ	ditulis	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	ditulis	Ibrāhîm al-Khalîl

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:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Ditulis	Wa mā Muhammadun illā rasl
--------------------------------	---------	----------------------------

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

Contoh:

لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا	Ditulis	Lillāhi al-amrujamî'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 di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Bank Syariah di Kabupaten Pemalang	1
Tabel 1. 2	Data Pengguna Cardless 2021-2023	4
Tabel 2. 1	Telaah Pustaka	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
Tabel 3.2	Skala Likert	35
Tabel 4.1	Format Organisasi Perusahaan Bank BSI KCP Pemalang Sudirman 1	42
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan....	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 12	Hasil Uji Linearitas	50
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Moderasi (Moderating Regression Analysis)	53
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji R ²	56

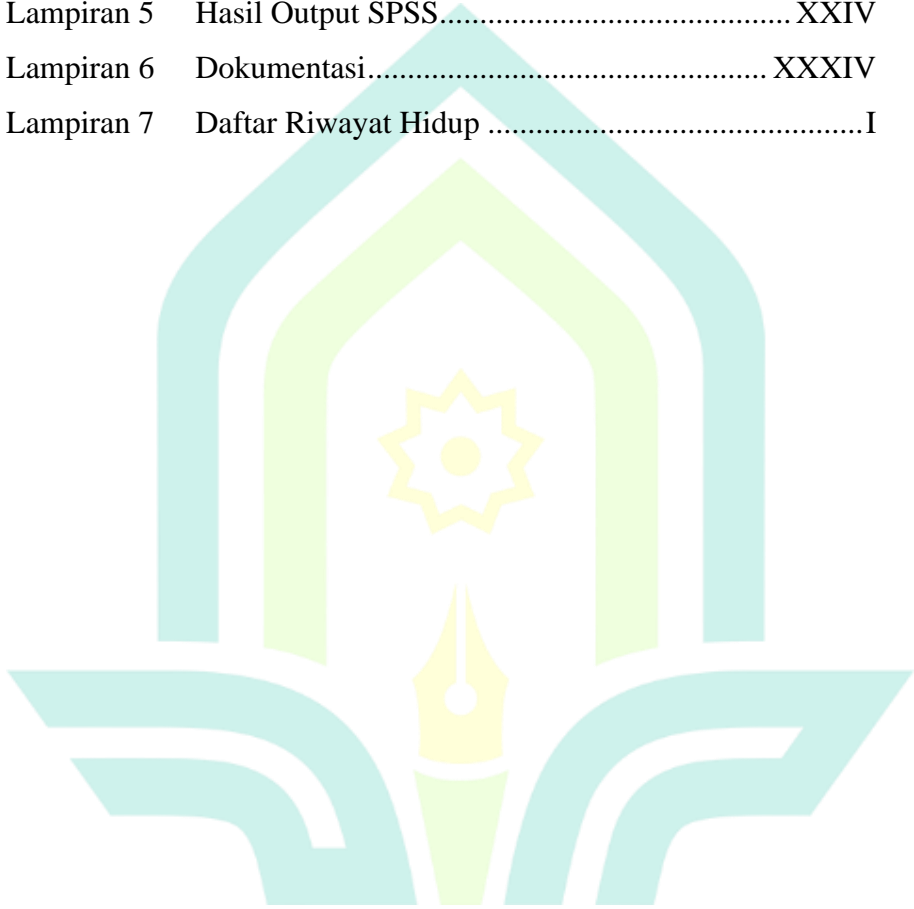
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	A Berpikir	25
Gambar 4. 1	Gambar uji t kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	55
Gambar 4. 2	Gambar uji t kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Izin Penelitian	I
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	III
Lampiran 4	Data Mentah Penelitian	IX
Lampiran 5	Hasil Output SPSS.....	XXIV
Lampiran 6	Dokumentasi.....	XXXIV
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup	I



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Suyatno (2007) bank adalah lembaga keuangan yang menawarkan beragam produk dan layanan, termasuk penghimpunan dana, tempat menyimpan uang dan barang berharga, pemberian pinjaman, pembiayaan usaha, serta distribusi alat pembayaran. Bank syariah menarik perhatian dengan menawarkan layanan kepada nasabah mengenai manfaat perbankan dengan cara yang berbeda, yaitu dengan dengan teknik bagi hasil. Alasan nasabah memilih perbankan syariah sebagai pilihan utama menabung yaitu terkait dengan pemberian manfaat melalui model pembagian keuntungan dan memberikan pelayanan sesuai karakteristik nasabah. Kepuasan nasabah juga menjadi penentu penerimaan bank syariah ditengah kalangan masyarakat. Bank syariah sendiri dapat menarik perhatian masyarakat dengan pemberian manfaat perbankan untuk nasabahnya melalui metode pembagian keuntungan dan layanang yang paling cocok dengan ciri khas nasabah menjadikan nasabah tetap menggunakan layanan perbankan syariah sebagai pilihan untuk menabung (Nurhayati & Sukesti, 2016).

Perkembangan bank syariah berkaitan erat dengan kompetisi antara bank konvensional dengan bank syariah dalam dunia perbankan. Seiring itu, perubahan lingkungan yang cepat semakin memperkuat intensitas persaingan saat ini. Salah satunya dapat dilihat dalam mencapai loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah melalui strategi pemasaran. Dalam hal ini loyalitas nasabah adalah bagian terpenting dari pembelian berulang pada pelanggan (Nurhayati Siregar, 2004).

Adapun beberapa bank syariah yang ada di Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Bank Syariah di Kabupaten Pemalang

No.	Nama	Alamat
1.	BSI KCP Pemalang Sudirman 1	Jl. Jend. Sudirman No.129, Mulyoharjo, Pelutan, Kec.

		Pemalang, Kabupaten Pemalang
2.	BSI KCP Pemalang Sudirman 2	Jl. Jend. Sudirman Tim. No.146, Mulyoharjo, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang
3.	Bank Jateng BPD KC.Pemalang	Jl. Jend. Sudirman Tim., Mulyoharjo, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang
4.	Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Pemalang	Jl. Jend. A. Yani No.132, Mulyoharjo, Kebondalem, Kec. Pemalang, Kabupaten Pemalang
5.	Bank Mega Syariah Unit M2S - KCP. Pemalang Randudongkal	JL. Jenderal Sudirman, Ruko No. 4, Randudongkal, Pemalang

Data diolah dari berbagai sumber (penulis) 2024

BSI KCP Pemalang Sudirman 1 adalah bank syariah dengan jumlah nasabah terbanyak di Kabupaten Pemalang, dengan jumlah 21.000. Tidak hanya itu pengguna *Mobile Banking* di BSI KCP Pemalang Sudirman 1 mencapai 6.000 nasabah. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian di BSI KCP Pemalang Sudiiman 1 karena pengguna BSI Mobile cukup banyak sehingga ada kemungkinan banyak nasabah yang menggunakan transaksi *cardless withdrawal* (Rojikin, 2024).

Berdasarkan data bankbsi.co.id tahun (2021), Bank BSI akan terus meningkatkan kemampuan digitalnya untuk menopang pertumbuhan di masa depan. Hal ini dibuktikan dengan volume perdagangan BSI Digital yang meningkat signifikan sepanjang kuartal II tahun 2021. BSI menetapkan target dengan memiliki 3 juta pengguna baru BSI Mobile pada akhir tahun 2021, serta target dari transaksi pembayaran e-chanel bernilai Rp 532 miliar Per 17 Agustus, total pengguna BSI Mobile melebihi 2,7 juta pengguna, meningkat 79,4% YoY dari awal tahun 2021, dan peningkatan

jumlah pengguna aktif melebihi dari 1,1 juta nasabah, setara dengan 92,5%.meningkat dari tahun ke tahun.

Fitur terbaru dalam mobile banking mencakup penarikan uang tunai tanpa menggunakan kartu (*cardless*). *Cardless* adalah proses tarik tunai tidak menggunakan kartu, memungkinkan nasabah untuk menggunakan PIN maupun sidik jari sebagai metode lebih privasi. Meskipun konsep pembayaran tanpa kartu (*cardless*) belum sepenuhnya dieksplorasi secara teori, namun era *cardless* telah melangkah lebih maju dibandingkan dengan era *cashless* (Marlina et al., 2021).

BSI memperkenalkan fitur tanpa kartu (*cardless*) agar dapat memenuhi keperluan nasabah dalam bertransaksi dengan aman selama masa pandemi, sekaligus mengatasi tantangan perkembangan teknologi dalam menyediakan sistem pelayanan keuangan berbasis syariah digital modern. Pertumbuhan ekonomi dan teknologi di era digital, serta peningkatan penggunaan smartphone di Indonesia, menjadi dasar bagi BSI untuk lebih mengembangkan kemampuan BSI Mobile. Transaksi *cardless* yaitu dilakukan dengan cara menekan tombol tertentu untuk memulai transaksi tanpa memasukkan kartu ATM. Saat menggunakan transaksi *cardless*, untuk dapat mengakses mesin ATM, nasabah akan menerima kode lalu menampilkan menu *cardless*. Kemudian akan diminta untuk memasukkan nomor ponsel dan kode tarik tunai yang terdaftar di *Mobile Banking*. Setelah Anda memasukkan kode lalu tarik tunai melalui transaksi *cardless* sudah bisa dilakukan. Transaksi Tarik tunai tanpa kartu yang disediakan dari BSI dapat dilakukan di seluruh mesin ATM BSI dengan memilih fitur transaksi Tarik tunai (*cardless withdrawal*) pada mesin ATM (Risma Maunazah, 2022).

Hery Gunadi, Direktur Utama Bank Syariah Indonesia, menyatakan bahwa dengan penetrasi digital yang signifikan, masyarakat telah terbiasa mengakses perangkat digital, termasuk perangkat keuangan. Direktur Utama Bank Syariah Indonesia tersebut memproyeksikan peningkatan total pengguna BSI *Mobile* sebesar 39% menjadi 4,81 juta selama tahun 2022. Jumlah

transaksi digital juga mengalami kenaikan sebesar 28,72%, melonjak dari Rp 39,84 triliun tahun lalu menjadi Rp 52,5 triliun. Proyeksi untuk tahun ini menunjukkan peningkatan transaksi digital sebesar 23,1%, mencapai Rp 64,1 triliun. BSI juga menemukan bahwa cuma 3% dari nasabah saat ini mengunjungi cabang untuk layanan fisik (Anam K, 2023).

Tabel 1. 2 Data Pengguna Cardless 2021-2023

Pengguna cardless BSI 2021	Pengguna cardless BSI 2022	Pengguna cardless BSI 2023
2,2 Juta	4,81 Juta	5,92 Juta

Sumber : cnbcindonesia.com (2023)

Bank syariah menawarkan beragam produk, dan hampir semua bank syariah memiliki produk serupa. Tujuan dari penciptaan produk ini adalah menggaet perhatian konsumen untuk mengadopsi produk tersebut. Kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi faktor kunci untuk kelangsungan perusahaan di masa depan. Kepuasan nasabah mencerminkan tingkat emosi yang dirasakan setelah pembelian produk. Kualitas pelayanan pada pelanggan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan (Adila Paliati, 2007).

Loyalitas nasabah berbeda dari perilaku pembelian berulang karena melibatkan perasaan dalam melakukan transaksi. Loyalitas tidak hanya memberikan kontribusi positif terhadap nilai bisnis, tetapi juga memiliki potensi untuk menjadi faktor penarik bagi pelanggan baru.. Dalam jangka pendek, peningkatan loyalitas dapat berkontribusi pada peningkatan keuntungan penjualan. Secara berkelanjutan, pelanggan yang loyal rela membayar dengan harga yang lebih mahal, dengan menerima pelayanan lebih terjangkau, dan memberikan rekomendasi kepada nasabah baru dengan metode *word of mouth*, sehingga semuanya berkontribusi pada peningkatan loyalitas. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan juga memiliki dampak langsung pada tingkat loyalitas terhadap perusahaan (Dharmayanti, 2006).

Menurut Zheitmal (1996) pengaruh Ada korelasi pada standard pelayanan sama keloyalitasan konsumen secara langsung

maupun tidak. Kualitas pelayanan menjadi dorongan bagi konsumen agar tetap setia pada produk dan layanan suatu lembaga, yang juga berpengaruh pada pertumbuhan pangsa pasar produk tersebut. Khususnya bagi perusahaan jasa, pentingnya kualitas layanan sangat terlihat dalam upaya mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menjadi penentu kinerja suatu perusahaan.

Religiositas mencerminkan tingkat keyakinan beragama seseorang, tercermin dalam keyakinan, pengalaman, dan perilaku umat beragama sehari-hari. Sikap beragama adalah keadaan dalam diri seseorang yang menggerakkan perilaku dengan menyesuaikan kepatuhan beragamanya. Manusia dianjurkan untuk menjalankan segala kegiatan, terutama di bidang perekonomian, sesuai dengan ajaran agama dan perintah Nabi serta Allah SWT, dengan tujuan mencapai keridhaan Tuhan. Bank syariah muncul berdasarkan keyakinan agama, yang diyakini membahas aspek kehidupan, termasuk pengelolaan bank dan pelaksanaan transaksi sesuai dengan syariat Islam (Fanny Ariyandini, 2012).

Adapun hasil penelitian yang dilakukan Taufik Pradana (2022) hasil pengujian bahwa religiositas memiliki efek moderasi yang baik terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Hal ini mengindikasikan level religiositas bisa memperkuat keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan dan tingkat loyalitas. Namun berbeda dengan penelitian Gultom, dkk (2022) nilai-nilai religiositas tidak secara langsung mendorong nasabah, terutama umat muslim, untuk tetap menggunakan produk syariah. Bahkan, meskipun produk syariah direkomendasikan dalam bertransaksi dan dijamin kehalalannya, keyakinan yang kuat dalam menjalankan agama tidak selalu sejalan dengan pilihan untuk bertransaksi dengan bank syariah.

Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah dipandang dari sudut kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan religiositas dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas**

Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Variabel Religiositas Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang Sudirman 1 yang Menggunakan *Cardless Withdrawal*)”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1?
3. Apakah variabel religiositas mampu memoderasi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas Nasabah?
4. Apakah variabel religiositas mampu memoderasi variabel kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas Nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1
3. Mengetahui dan menganalisis peran variabel religiositas mampu memoderasi variabel kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah.
4. Mengetahui dan menganalisis peran variabel religiositas mampu memoderasi variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Harapannya observasi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan mahasiswa tentang pengaruh kualitas layanan serta kepuasan pelanggan terhadap loyalitasnya. Disamping itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan yang bermanfaat untuk penelitian mendatang mengenai implementasi nilai-nilai islam pada loyalitas nasabah di BSI KCP Pemalang Sudirman 1.

2. Praktisi

a. Bagi Pembaca

Harapannya observasi ini bisa menjadi wadah untuk membuka lebar wawasan masyarakat dan mahasiswa tentang pengaruh layanan serta kepuasan pelanggan terhadap kesetiannya. Di samping itu, diharapkan juga penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber referensi yang bermanfaat bagi penelitian mendatang.

b. Bagi Perusahaan

Perusahaan bisa menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanannya, kepuasan nasabah serta religiositas pada Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang Sudirman 1 agar terciptanya loyalitas pada nasabah.

c. Bagi Universitas

Khususnya program studi Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan bisa menjadikan kepenulisan ini sebagai sumber referensi untuk kepenulisan selanjutnya yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan serta level kepuasan pelanggan mengenai kesetiaan nasabah melalui variabel religiositas sebagai variabel moderating.

d. Bagi peneliti

Studi ini menjadikan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti terkait dengan kualitas pelayanan dan kesenangan nasabah perbankan syariah agar terciptanya loyalitas pelanggan dan dapat mengembangkan ilmu yang telah diberikan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberiiikan gambaran mengenai penelitian ini dapat disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan menguraikan latar belakang permasalahan yang menimbulkan konflik, kemudian menyusun rumusan masalah sebagai landasan untuk merumuskan hipotesis.

Selain itu, di bab ini juga disajikan tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang akan dibahas lebih lanjut.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab kedua menyajikan teori-teori relevan sebagai panduan utama dalam penelitian ini. Di samping itu, ada sebagian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik permasalahan juga dipaparkan. Bab ini juga menguraikan kerangka berpikir dan hipotesis berdasarkan latar belakang masalah yang hendak diteliti selanjutnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dijelaskan dalam bab tiga mengenai bentuk penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, serta keseluruhan serta karakteristik sampel yang diambil. Tidak hanya itu, pada bab ini juga menjelaskan variabel pendekatan penelitian, kategori data, dan sumber data yang didapat, teknik pengumpulan data, dan pembahasan mengenai analisis data yang diterapkan oleh peneliti.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti menyajikan hasil analisis data yang didasarkan pada data sampel. Proses analisis data yang dilakukan mengacu pada kerangka teori yang telah dibuat pada Bab II. Melalui analisis data ini, rumusan masalah yang telah dirumuskan di Bab I diharapkan dapat terpecahkan.

BAB IV : PENUTUP

Sebagai bagian penutup, bab ini mencakup kesimpulan, saran untuk pihak institusi terkait, daftar pustaka, dan lampiran-lampiran yang mendukung penelitian ini. Kesimpulan yang disampaikan pada bagian penutup ini merupakan jawaban akhir terhadap hipotesis yang telah dirumuskan pada Bab II.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji T menunjukkan t hitung kualitas pelayanan (X1) adalah sebesar 4,951 lebih besar dari T tabel 1,661 dengan Tingkat signifikasi bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 (berpengaruh). Hal ini berarti kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Dan diperoleh nilai Adjusted R Square 0,313 dapat dikatakan bahwa perubahan variabel terikat loyalitas nasabah (Y) sebesar 31,3% disebabkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan kepuasan nasabah (X2) sedangkan sisanya sebesar 68,7% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut, sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dapat diterima.
2. Hasil uji T menunjukkan t hitung kepuasan nasabah (X2) adalah sebesar 1,673 lebih besar dari T tabel 1,661 dengan Tingkat signifikasi bernilai 0,007 lebih kecil dari 0,05 (berpengaruh). Hal ini berarti kepuasan nasabah (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Dan diperoleh nilai Adjusted R Square 0,313 dapat dikatakan bahwa perubahan variabel terikat loyalitas nasabah (Y) sebesar 31,3% disebabkan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan kepuasan nasabah (X2) sedangkan sisanya sebesar 68,7% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel tersebut, sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dapat diterima.
3. Hasil dari uji MRA diketahui nilai signifikasi variabel interaksi antara kualitas pelayanan dengan religiusitas sebesar 0,848 ($>0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas tidak mampu memoderasi variabel kualitas

pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga hipotesis keempat (H3) ditolak.

4. Hasil dari uji MRA Diketahui nilai signifikansi variabel interaksi antara kepuasan nasabah dengan religiositas sebesar 0,828 ($>0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel religiositas tidak mampu memoderasi variabel kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah, sehingga hipotesis keempat (H4) ditolak.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitiannya sebagai berikut:

1. Komponen variabel terbatas hanya mencakup kualitas pelayanan,kepuasan nasabah, religiositas terhadap loyalitas nasabah, padahal banyak faktor yang mempengaruhi seseorang loyalitas nasabah.
2. Penelitian melakukan penyebaran data kuesioner kepada responden yang hanya pada nasabah *cardless withdrawal* BSI KCP Pemalang Sudirman 1.

C. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan Kesimpulan dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1 yang menggunakan *cardless withdrawal* , sedangkan variabel religiositas tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pemalang Sudirman 1 yang menggunakan *cardless withdrawal*, sehingga dapat di implikasikan sebagai berikut :

1. Bedasarkan analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa BSI KCP Pemalang Sudirman 1 telah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pada nasabah sehingga dapat menciptakan loyalitas nasabah.

2. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa BSI KCP Pemalang Sudirman 1 telah membuat nasabah merasa puas salah satunya dari faktor kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan loyalitas pada nasabah.
3. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel religiositas tidak dapat memoderasi kualitas pelayanan maupun kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan BSI KCP Pemalang Sudirman 1 kurang memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dan kurangnya pengetahuan yang diberikan kepada masyarakat tentang penting berekonomi yang sesuai dengan syariat.

D. Saran

Dari hasil penelitian ini maka penulis mengemukakan saran-saran yang mungkin berguna untuk beberapa pihak, antara lain :

1. Lembaga Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang Sudirman 1
Dari hasil penelitian diketahui variabel religiositas tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan maupun kepuasan maka dari itu saran untuk pihak BSI KCP Pemalang Sudirman 1 untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, dan memberikan pengetahuan kepada karyawan ataupun staff agar menciptakan pelayanan yang Islami yang berpedoman seperti, jujur, bertanggung jawab serta tepercaya, menepati janji, melayani dengan rendah hati dan tentunya bertujuan untuk ibadah atau akhirat. Tentunya juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada Masyarakat tentang penting berekonomi yang sesuai dengan syariat, dan semoga dapat selalu menjadi bank syariah yang menginspirasi lembaga bank syariah lainnya.
2. Peneliti selanjutnya
Penelitian tentang kualitas pelayanan, kepuasan, religiositas, dan loyalitas perlu terus dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel lain sebagai bahan perbandingan untuk

menambah referensi ilmu pengetahuan, karena tidak selamanya teori yang ada sesuai dengan apa yang diterapkan di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fatoni. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Renika Cipta.
- Abror, Patrisia, D., Engriani, Y., Evanita, S., Yasri, & Shabir Dastgir. (2019). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal Of Islamic Marketing*, 11(6).
- Adi Kuswanto. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah,. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14, 127.
- Adila Paliati. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 75–76.
- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kepercayaan, dan Religiusitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari. *JBEE Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1).
- Anam K. (2023). *Pengguna Melesat, Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%*. *Noudettu osoitteesta CNBC Indonesia*. CNBC Indonesia.
[https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik23#:~:text=Dia menjelaskan sepanjang 2022%2C pengguna,menjadi Rp 52%2C5 triliun](https://www.cnbcindonesia.com/market/20230216162859-17-414430/pengguna-melesat-transaksi-bsi-mobile-diproyeksi-naik23#:~:text=Dia%20menjelaskan%20sepanjang%202022%2C%20pengguna,menjadi%20Rp%2052%2C5%20triliun)
- Arum, Z. (2020). *Pengaruh gaya hidup dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah generasi milenial di Bank Sumsel Babel Syariah KCPS UIN Raden Fatah Palembang dengan Religiusitas sebagai variabel moderasi*.
- B.K, N., & Bolar K. (2022). Factors influencing customer preference of cardless technology over the card for cash withdrawals: an extended technology acceptance model. *Journal of Financial Services Marketing*.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan 2021*. Bank Syariah

Indonesia. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/IDD/266/>

- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modelinh. Modern Methods For Bussines Research. 2*, 295–336.
- Chusnul, R., & Wahyuni Dwi. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Journal STIE Dewantara, 12*(1).
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performence Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 37–38*.
- Dwi, A., & Febrina, R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,”. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, 17*, 115.
- Fadma Yulianti. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin. *Jurnal Spread, 3*.
- Fanny Ariyandini. (2012). Perbedaan Tingkat Religiusitas Dan Sikap Terhadap Hubungan Pranikah Antar Pelajar Yang Bersekolah Di SMA Umum Dan SMA Berbasis Agama. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 1*, 3.
- Ghozali. (2011). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Universitas Diponegoro.
- Gultom, Afriani, S., & Aparuddin, S. S. (2022). Apakah Regiulitas Memoderasi Keputusan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonnomi Islam, 8*(2).
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Prefensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang pada Bank Syariah. *Jurnal UM-Palembang, 4*(01).
- Hilmi, R. (2012). Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Banjarmasin. *Jurnal Kindai, 8*.

- Husain Umar. (2002). *Research Methods In Finance And Banking*. Gramedia Pustaka Utama.
- I Gede Yogi Pramana, & Rastin, N. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *I Gede Yogi Pramana & Ni Made Rastin*, 5(1).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartika, C. (2018). Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, dan sistem bagi hasil terhadap Coustumer Behavior Intention Menabung dan Costumer Loyalty di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur. *Jurnal Global*, 2.
- Kasmir. (2000). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Revised Ed). Raja Grafindo Persada.
- Kusuma Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17, 39.
- M Roby, J. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan*, 7(02).
- Mardiatmoko. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda). *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.
- Marlina, L., Mundzir, A., & Pratama, H. (2021). Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoretis Dan Empiris. *Jurnal Co Management*, 3(2), 533–542.
- Muslim, Taufik, E. R., & Lutfi. (2020). Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah. *SAINS Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2).
- Mustafa. (2011). Prilaku Manusia Dalam Perspektif Psikologi Sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7.

- Nasrullah, M. (2015). Islamic Branding, Religiusitas Dan Kemampuan Konsumen Terhadap Produk. *Jurnal Hukum Islam*, 13, 82–83.
- Novitasari, D., Asbari, M., & Sasono, I. (2021). Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1).
- Nurhayati Siregar. (2004). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Dana Perbankan Syariah di Indonesia*.
- Nurhayati, & Sukesti, F. (2016). Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Dengan Variabel Religiusitas Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank Syariah Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi*, VII, 141–153.
- Parwini, K. A., & Cipta, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Perkreditan Desa Desa Adat Tajun. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2).
- Philip Kotler, & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). PT GELORA AKSARA PRATAMA.
- Phothikitti, K. (2020). Factors Influencing Intentions to Use Cardless Automatic Teller Machine (ATM). *International Journal of Economics and Business Administration*. *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(3), 40–56.
- Pradana, T. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Koperasi BMT Sarana Wiraswasta Muslim Kota Malang)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Pramita, & Dyah, C. (2015). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Servei Pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri. *Jurnal Administrasi Biaya (JAB)*, 26.
- Priyatno. (2011). *Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Media Pressindo.

- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Gava Media.
- Purnama, S., Sukmasari, A., & Ria Panjaitan. (2021). Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Dalam Hubungan Pengalaman Bertransaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi*, 12.
- Purnama Suryari. (2020). The Role Of Religiosity And Online Transaction Experience To The Satisfaction And Loyalty Of Customer To Sharia Banking. *International Journal Of Creative Research And Studies*, 4(1).
- Putri, N., & Hamzah. (2022). Analysis of The Influence of Service Quality and Religiosity on Teachers' Interest of Al-Kautsar Islamic Boarding School in Saving at Islamic Banks in Pekanbaru. *Jurnal Agama Dan Ilmu Pengetahuan*, 19(2).
- Richard West, L. H. T. (2007). *Pengantar Teori Komunikasi (Analisis dan Aplikasi)* (3rd ed.).
- Risma Maunazah. (2022). *Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model(Tam) Pada Transaksi Cardless Bank Syariah Indonesia Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Moderating Risma Maunazah*. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Rojikin. (2024). *Wawancara Back Office BSI KCP Pemalang Sudirman I*.
- Sahputra, J., & Harah, R. A. (2022). Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1).
- Shahzad, M., Malik, M. S., & Muhammad Irfan. (2019). Quality and Customer Loyalty in Islamic Banks: Religiosity as a Moderator by using Andrew Hayes model. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*.
- Siregar. (2014). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Rajawali Pers.
- Soedjas, T. (2014). *Layanan Wow untuk Pelanggan*. Media Pessindo.

Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.

Suyatno, T. (2007). *Kelembagaan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama.

Taswiyah, M., & Najmudin. (2017). Pengaruh Religiusitas Terhadap Perilaku Ekonomi Masyarakat Pasar Tradisional (Studi Empiris Pada Masyarakat Pasar Tradisional di Kota Serang Provinsi Banten. *Jurnal AL-QALAM*, 34(02).

Tjiptono, Fandy, & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). ANDI.

Wulan, B. P., Udayana, I., & Bernadetta Diansepti. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Service Interaction, Terhadap Loyalitas Konsumendengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 2(1).

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, 49, 41–50.

Zheitmal, dkk. (1996). *Services Marketing* (1st ed.). Mc GrawHill.



Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. IDENTITAS

1. Nama : Nanda Nuril Arifa
2. TTL : Pemalang, 14 Maret 2003
3. Alamat Rumah : Desa Petanjungan RT/RW : 14/01,
Kecamatan Petarukan,
Kabupaten Pemalang
4. Nomor HP : 0819-3121-3748
5. Email : nandanurilarifa@mhs.uingusdur.ac.id
6. Nama Ayah : -
7. Pekerjaan Ayah : -
8. Nama Ibu : Ani Setyowati
9. Pekerjaan Ibu : Wirau Usaha

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD N 01 Petanjungan
2. SMP : SMP N 1 Petarukan
3. SMA : SMA N 1 Petarukan
4. Perguruan Tinggi : UIN K.H Abdurrahman Wahid
Pekalongan (2020-2024)

Pemalang, 19 Juni 2024
Yang Menyatakan



Nanda Nuril Arifa

NIM.4220046