

**PENGARUH PELAYANAN *FRONTLINE* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BRISYARIAH KCP KUDUS**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

NUR KHOLILAH

NIM : 151420000051

NIRM : 15/X/17.1.3/1176

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
(UNISNU) JEPARA**

2019



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

● Prodi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah
Terakreditasi B No. : 383/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2014

● Prodi Perbankan Syariah
SK Dirjen Pendis No. 3656 Tahun 2014

Alamat : Jalan Taman Siswa (Pekeng) no.: 09 Tahunan Jepara 59427 Telp/Fax.: (0291) 593132/085640019811
<http://www.syariah.unisnu.ac.id>; email : sih_unisnu@yahoo.co.id

PENGESAHAN

Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : NUR KHOLILAH
NIM : 151420000051
NIRM : 15/X/17.1.3/1176
Tempat, Tgl. Lahir : JEPARA, 11 APRIL 1997
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH LAYANAN FRONTLINE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP KUDUS

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syar'iah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara dan dinyatakan LULUS, pada tanggal :

30 Agustus 2019

dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 30 Agustus 2019
Dewan Sidang,

Ketua Sidang

Dr. MOH NASUKA, S.E., M.Pd.

Sekretaris Sidang

Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy.

Penguji I

Dr. MOH NASUKA, S.E., M.Pd.

Penguji II

**MAYADINA ROHMI MUSFIROH,
S.H.I., M.A.**

Pembimbing I

H. MISWAN ANSORI, S.E., M.B.A.

Pembimbing II

ZAHROTUN NAFISAH, Lc., M.H.I.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya, Nur Kholilah, NIM: 151420000051, NIRM: 15/X/17.1.3/1176 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun;
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan karya tulis ini.

Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 25 Juli 2019



NUR KHOLILAH

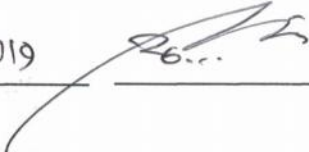
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

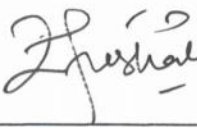
Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan telah menyetujui Skripsi

mahasiswa:

Nama : Nur Kholilah
NIM : 151420000051
NIRM : 15/X/17.1.3/1176
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan *Frontline* Terhadap Loyalitas
Nasabah Pada Kantor Cabang Pembantu Bank
Rakyat Indonesia Syariah Kudus

Untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Miswan Ansori, S.E., M.BA</u> <i>Pembimbing I</i>	25 Juli 2019	

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I.</u> <i>Pembimbing II</i>	25 Juli 2019	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan *frontline* terhadap loyalitas nasabah, studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Kudus. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan menggunakan *incidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah yang melakukan setor tunai dan nasabah yang melakukan pembuatan rekening baru pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Kudus yang berjumlah 96 responden. Pendekatan yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner setelah terlebih dahulu ditransformasikan kedalam data *numerik* (angka) dengan menggunakan *skala likert*. Data tersebut diolah menggunakan *software SPSS.23*. Analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh hasil uji F_{hitung} (6,894) > F_{tabel} (3,290) dengan nilai signifikansi 0,000 dan taraf signifikasinya sebesar 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil uji t_{tes} menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan pada variabel daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil kuesioner determinan (R^2) sebesar 0,282. Ini berarti kontribusi variasi variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) mampu menjelaskan variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 28,2% sedangkan sisanya sebesar 71,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

Kata kunci : *Frontline*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of frontline services towards customer loyalty, studies at Bank Rakyat Indonesia Syariah Kudus KCP. In this study the sampling technique using the nonprobability sampling method using incidental sampling. This type of research is field research using a quantitative approach. The data used is primary data. Primary data is obtained based on respondents' answers to questionnaires that have been distributed to customers who make cash deposits and customers who make new accounts at Bank Rakyat Indonesia Syariah Kudus KCP, amounting to 96 respondents. The approach used uses a quantitative approach by processing data obtained from questionnaires after first being transformed into numerical data (numbers) using a Likert scale. The data is processed using SPSS. 23 software. The analysis used is using multiple regression analysis.

The results showed that the results of the F-count test ($6.894 > F_{table} (3,290)$) were obtained with a significance value of 0.000 and a significance level of 0.01. This shows that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together have a significant effect on customer loyalty. While the results of the ttes test show that physical evidence and reliability variables have a significant effect on customer loyalty. While the responsiveness, assurance and empathy variables did not have a significant effect on customer loyalty. While the results of the determinant questionnaire (R^2) were 0.282. This means that the contribution of variations in the independent variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) can explain the dependent variable (customer loyalty) by 28.2% while the remaining 71.8% is influenced by other variables outside the research model.

Keywords: Frontline, Service Quality, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamual'aikum W.r Wb.

Puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT. karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, karena saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Agung Nabi Muhammad SAW yang saya harap dan tunggu syafaatnya di hari kiamat nanti.

Skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana (S1) Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Penulis menyadari bahwasanya manusia tidaklah mungkin hidup tanpa bantuan orang lain dan tidaklah mungkin terwujud semua usaha tanpa bantuan orang lain. Dengan ini penulis dalam rangka menyelesaikan tugas, dalam kerendahan hati ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag., Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Ibu Mayadina Rohmi Musfiroh, S.H.I., M. A. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
3. Bapak Miswan Anshori, S.E., MBA., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara serta selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan, saran serta kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini dan Ibu Zahrotun Nafisah, Lc., M.H.I selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, arahan, bimbingan serta kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Fauzan Mubarak yang telah memberikan banyak ilmu dan telah bersabar dalam membimbing penulis.

5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara. khususnya Dosen pengampu mata kuliah selama kurang lebih 8 (semester) yang telah memberikan banyak ilmu dan telah bersabar dalam membimbing penulis.
6. Segenap pihak BRISyariah KCP Kudus, khususnya bapak Arif Irawan Widiyanto selaku Pimpinan Cabang Pembantu dan bapak Niendar Yogo Suharto selaku BOS (*Branch Operational Supervisor*), dan pegawai yang telah memberikan waktunya dan membantu dalam proses penelitian ini.
7. Segenap Pegawai Perpustakaan UNISNU Jepara, yang senantiasa mendukung serta membantu dalam mencari referensi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Rukhanyah dan Bapak Anwar segenap pegawai Tata Usaha Fakultas Syariah UNISNU Jepara, yang senantiasa membantu segala keperluan selama empat tahun perkuliahan.
9. Kedua orang tua Bapak Yadi dan Ibu Mardiyah yang senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan baik materiil maupun spiritual serta mencurahkan segenap tenaga dan pikiran demi cita-cita penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Syariah angkatan 2015 yang senantiasa membantu dalam memahami mata kuliah selama kurang lebih delapan semester, memberikan bantuan baik tenaga maupun pikiran demi pemahaman serta memberikan motivasi dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa apa yang telah tersaji dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itulah kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian ini di kemudian hari. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Akhirnya kepada Allah jualah penulis mohon ampun dan menyerahkan diri, semoga skripsi ini bermafaat bagi kita semua. Amin

Jepara, 25 Juli 2019
Penulis



NUR KHOLILAH

MOTTO :
SEBENAR APAPUN TINGKAHMU DAN SEBAIK APAPUN PERILAKU
HIDUPMU, KEBENCIAN DARI MANUSIA ITU PASTI ADA.
JADI, JANGAN DIAMBIL PUSING.

(GUS DUR)



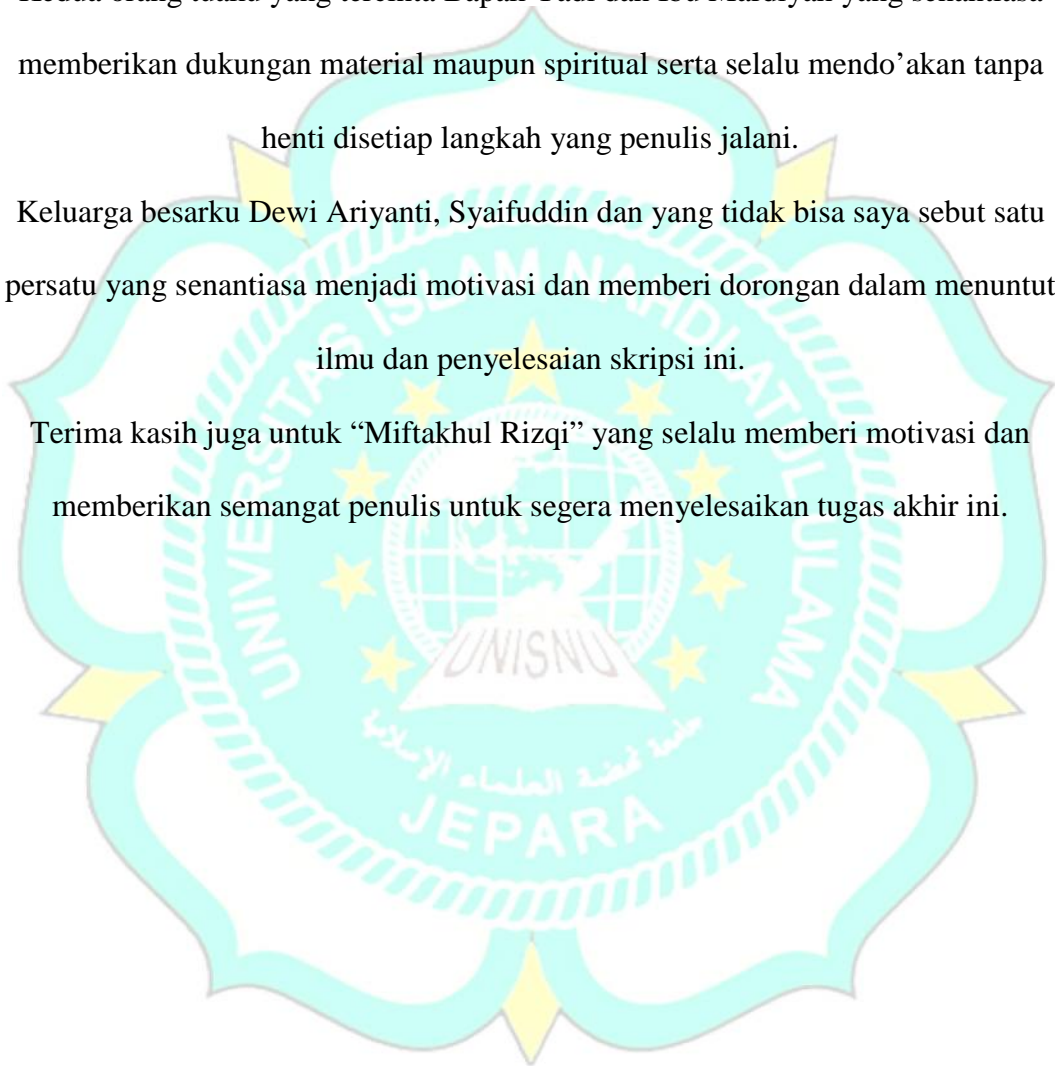
PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini, tidak akan berarti tanpa adanya dukungan, bantuan, dan kerjasama antara pihak-pihak yang berperan didalamnya. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tuaku yang tercinta Bapak Yadi dan Ibu Mardiyah yang senantiasa memberikan dukungan material maupun spiritual serta selalu mendo'akan tanpa henti disetiap langkah yang penulis jalani.

Keluarga besarku Dewi Ariyanti, Syaifuddin dan yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang senantiasa menjadi motivasi dan memberi dorongan dalam menuntut ilmu dan penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga untuk “Miftakhul Rizqi” yang selalu memberi motivasi dan memberikan semangat penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Bank Syariah	8
2. <i>Frontline</i>	10
3. Kualitas Pelayanan	13
4. Pelayanan dalam pandangan Islam.....	19
5. Loyalitas	20
B. Tinjauan Pustaka	23
C. Kerangka Berfikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Tata Variabel Penelitian.....	35
D. Definisi Operasional.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
G. Uji Asumsi klasik.....	41
1. Uji Multikolonieritas	41
2. Uji Heteroskedastisitas	42
3. Uji Normalitas	43
H. Analisis Data	43
1. Metode analisis kuantitatif	44
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3. Uji t atau Uji Parsial	46

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
1. Sejarah BRISyariah	48
2. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah Kudus	50
3. Produk – Produk BRISyariah Kudus.....	50
4. Filosofi BRISyariah.....	57
5. Struktur Kepegawaian BRISyariah KCP Kudus	58
B. Deskripsi Responden.....	59
1. Deskripsi berdasarkan Usia	59
2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
3. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	60
4. Deskripsi Responden berdasarkan lama menjadi anggota	61
C. Analisis deskriptif variable	62
1. Variabel bukti <i>tangible</i>	62
2. Variabel <i>reliability</i>	64
3. Variabel <i>Responsiveness</i>	65

4. Variabel <i>Assurance</i>	67
5. Variabel <i>Empathy</i>	68
6. Variabel Loyalitas nasabah.....	70
D. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	71
1. Uji Validitas instrumen.....	71
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	73
E. Uji asumsi klasik.....	74
1. Uji Multikolinieritas.....	74
2. Uji Heteroskedastisitas.....	75
3. Uji Normalitas.....	77
F. Analisis data.....	79
1. Analisis regresi linier berganda.....	79
2. Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	82
3. Analisis Uji t Parsial (Uji t).....	83
G. Uji Hipotesis.....	84
H. Pembahasan.....	88
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	100
C. Penutup.....	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
Kuisisioner Penelitian	
Hasil kuesioner/angket Non responden Variabel <i>tangible</i> (X ₁)	
Hasil kuesioner/angket Non responden Variabel <i>reliability</i> (X ₂)	
Hasil kuesioner/angket Non responden Variabel <i>responsiveness</i> (X ₃)	
Hasil kuesioner/angket Non responden Variabel <i>assurance</i> (X ₄)	
Hasil kuesioner/angket Non responden Variabel <i>empathy</i> (X ₅)	
Hasil kuesioner/angket Responden Variabel <i>Tangible</i> (X ₁)	
Hasil kuesioner/angket Responden Variabel <i>Reliability</i> (X ₂)	
Hasil kuesioner/angket Responden Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃)	

Hasil kuesioner/angket Responden Variabel *Assurance* (X₄)
Hasil kuesioner/angket Responden Variabel *Empathy* (X₅)
Hasil kuesioner/angket Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *tangible* (X₁)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *reliability* (X₂)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *responsiveness* (X₃)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *assurance* (X₄)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel *empathy* (X₅)
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel loyalitas nasabah (Y)
Regresi Berganda
Dokumentasi
BIOGRAFI PENELITI

