

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PEMBIAYAAN PADA PT. BPRS BUMI ARTHA SAMPANG
KANTOR KAS CIMANGGU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN PURWOKERTO Untuk Memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.)

Oleh:
NANDA AYU WARDANI
NIM. 1617202028

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2020**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan sektor perbankan. Perkembangan dunia perbankan yang pesat saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beraneka ragam dan berkualitas. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa perbankan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya (Dedi Setiawan dan Erni Masdupi).

Menurut kegiatan usahanya dan jenisnya bank dibagi dua, terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Ndaru Irwadi, 2019).

BPRS sebagai lembaga keuangan syariah yang bergerak dibidang jasa perbankan, meningkatkan jumlah nasabah hal yang harus dilakukan, selain melakukan promosi, menciptakan produk baru, menciptakan suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan terhadap nasabah, bank juga harus memberikan kualitas layanan yang prima kepada nasabahnya umumnya nasabah mengharapkan layanan cepat dan optimal serta layanan yang efektif dan efisien (Hamdani Lupiyoadi, 2006).

Di Kecamatan Cimanggu pada tahun 2009 telah berdiri PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu yang beroperasi di Kecamatan Cimanggu dan masih beroperasi sampai saat ini, dengan nasabah yang sudah mencapai 1.400 nasabah serta lokasinya yang sangat strategis berada di Jl. Raya Cimanggu Km. 8 (Komplek SPBU Cimanggu) yang memudahkan akses nasabah jika ingin datang ke PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

Jenis lembaga keuangan yang sangat bervariasi ini, yang ada di Kecamatan Cimanggu Kabupaten Cilacap tentunya menjadikan nasabah lebih selektif dalam

menilai dan memilih jasa lembaga keuangan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan lembaga keuangan tersebut berlomba untuk memenangkan persaingan.

PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu terfokus untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu memiliki karyawan yang berfungsi sebagai armada antar jemput setoran dan penarikan tabungan atau deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan atau biasa disebut dengan jemput bola. Pelayanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat Usaha Mikro Kecil yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha kesehariannya di pasar, toko atau rumah. Prinsip syariah dalam PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu diberlakukan untuk transaksi pendanaan seperti tabungan dan deposito maupun pembiayaan seperti pinjaman. PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu mengelola dana masyarakat dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem bagi hasil, masyarakat penyimpan dana akan mendapatkan bagi hasil secara fluktuasi karena sangat bergantung kepada pendapatan yang diperoleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Untuk itu, perlu disepakati nisbah di awal transaksi (Bank Syariah Bumi Artha Sampang Cab. Kebumen, 2013).

Setiap tabungan maupun deposito yang disimpan di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu mendapat jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sepanjang sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat akan tetap merasa aman untuk menyimpan dananya di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Dalam transaksi pembiayaan, PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu memberikan pembiayaan kepada nasabah untuk pembiayaan sektor ekonomi, seperti: sektor pertanian, industri, konstruksi, perdagangan, jasa dunia usaha, dan sektor lainnya. Dari sektor ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana, seperti: modal kerja, investasi, dan konsumsi. Produk penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan: prinsip jual beli (*murabahah*), prinsip sewa menyewa (*ijarah*), prinsip bagi hasil (*mudharabah*, *musyarakah*), prinsip kebajikan (*qardh*) (Bank Syariah Bumi Artha Sampang Cab. Kebumen, 2013).

Dalam persaingan dengan Bank Umum Syari'ah PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu memiliki strategi khusus yang berbeda dengan

lembaga keuangan yang lain, dalam hal persaingan melalui pelayanan yang baik serta berkomunikasi dengan menggunakan bahasa keseharian yaitu bahasa sunda dengan nasabah yang tinggal di wilayah tersebut. Sehingga nasabah merasakan adanya hubungan kekeluargaan yang terjalin antara nasabah dengan karyawan, dan nasabah merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Walaupun jumlah karyawan yang ada di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu hanya berjumlah 3 karyawan saja, tidak sebanding dengan jumlah karyawan di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Cabang Purwokerto yang berjumlah 9 karyawan. Namun, tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Karena itu memberikan pelayanan yang baik merupakan hak yang sangat penting bagi lembaga perbankan guna memberikan kebutuhan nasabahnya. Dengan memberikan pelayanan yang prima nasabah akan merasa puas terhadap PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyalitas terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah akan menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah loyal maka yang diharapkan oleh bank adalah perkomendasiannya kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu memiliki beberapa produk pembiayaan. Salah satunya yang paling banyak diminati oleh nasabah pembiayaan PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu adalah produk pembiayaan. Produk pembiayaan *murabahah* ini adalah produk pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah bil wakalah*. Produk pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu juga terdiri dari 3 macam yaitu pembiayaan *murabahah* investasi, pembiayaan *murabahah* modal kerja, dan pembiayaan *murabahah* konsumsi.

Jaminan yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu juga beragam, antara lain dapat menggunakan sertifikat tanah atau SHM, BPKP kendaraan, bilyet deposito, tabungan, SK kepegawaian dan lain sebagainya. Serta perikatan pembiayaan *murabahah* di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu ini di

notariskan agar hukumnya lebih kuat. Dengan keberagaman produk serta jaminan yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan *murabahah* ini, maka memudahkan nasabah PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu apabila ingin melakukan pembiayaan *murabahah* dengan beragam kebutuhan yang diperlukannya.

Karena kemudahan syarat, jaminan serta proses pencairan pembiayaan yang cepat ini membuat nasabah akan merasa puas jika sistem layanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu sesuai dengan yang diharapkan nasabahnya. Sebaliknya nasabah akan merasa kecewa jika sistem layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Ini akan menimbulkan loyalitas nasabah menurun, dan nasabah akan beralih ke BPRS atau lembaga keuangan lainnya, karena kepuasan nasabah menjadi faktor penting untuk mengukur keberhasilan suatu perusahaan. Maka dari itu, dari sejumlah 60 responden menyatakan kepuasannya dengan mengajukan pembiayaan di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu lebih dari 3 -5 kali.

Dalam industri perbankan, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang prima. Strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diterapkan dengan tepat. Layanan yang berkualitas yaitu apabila layanan yang diberikan diterima dan telah sesuai dengan harapan nasabah (Riswandhi, 2014).

Hal pokok yang menjadi dasar dari kualitas layanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan tanpa memandang jenis layanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa, karena masalah kepuasan nasabah, kualitas layanan dan kualitas produk serta loyalitas nasabah telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan loyalitas nasabah (Riswandhi, 2014).

Loyalitas merupakan kesetiaan nasabah terhadap sebuah produk atau jasa yang sukses memenuhi harapan mereka. Loyalitas tidak dapat terbentuk sebelum adanya proses pembelian, karena loyalitas juga terbentuk karena adanya kualitas dan pengalaman dalam menggunakan produk atau jasa (Sanistasya, 2015). Menurut (Rahmana, 2008) Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulannya yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

3. Komitmen

Komitmen merupakan unsur perilaku sebagai upaya mempertahankan dan menjaga hubungan jangka panjang kedua belah pihak agar hubungan lebih bermakna.

4. Sikap Nasabah

Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah baik secara konsekuen. Sikap ini dilakukan pelanggan berdasarkan pandangannya terhadap aktivitas perusahaan, keunggulan produk dan proses belajar baik dari pengalaman atau lainnya yang bisa menjadi sikap positif atau cenderung tidak peduli terhadap aktivitas perusahaan.

5. Citra Perbankan

Citra perbankan adalah respon pelanggan pada keseluruhan penawaran yang diberikan suatu perbankan dan didefinisikan sebagai jumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan pelanggan pada suatu organisasi perbankan.

6. Kualitas Layanan dan Produk Perbankan

Kualitas layanan atau produk adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga bersedia untuk melakukan transaksi secara berulang.

Menurut karyawan PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu (Roanah, 2020) mengatakan bahwa loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsi (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Tahuman, 2016). Kualitas layanan dihasilkan oleh perusahaan, dan keberhasilan perusahaan ini ditentukan oleh banyak faktor antara lain faktor karyawan, sistem teknologi dan keterlibatan konsumen.

Pelayanan nasabah pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu, yang diberikan oleh berbagai pihak yaitu *customer service* (CS) yang berperan sangat penting, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan, melayani para nasabah dan selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah dengan baik.

Selain itu pelayanan juga diberikan oleh *teller*. *Teller* lebih banyak berhubungan dengan nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan tunai, walaupun peran teller tidak sama dengan CS, teller juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabahnya. Daya tanggap dari seorang karyawan dalam merespon dan membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan suatu alat pengukur sederhana dalam kualitas pelayanan yang ada di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah 'wajah' organisasi, namun merekalah cerminan 'jasa' yang dipersepsikan nasabah (Wood, 2009). Serta kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu kualitas dari sebuah pelayanan yang baik. Sehingga apabila sebuah lembaga mempunyai kualitas layanan yang baik juga akan mempengaruhi kepuasan dari nasabah itu sendiri serta memunculkan sifat loyalitas nasabah tersebut sehingga mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang ditawarkan.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk pada konteks perbankan adalah seberapa baik produk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan manfaat bagi konsumen. Produk pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu merupakan produk andalan untuk kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Kualitas produk yang dicerminkan dalam kelengkapan rangkaian produk perbankan tentunya memungkinkan nasabah untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumen pada satu bank, sehingga ada kecenderungan konsumen untuk tidak berpindah bank. Mayoritas nasabah yang mengajukan pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu merupakan pelaku usaha UMKM seperti toko kelontong, dan pedagang pasar yang membutuhkan tambahan biaya atas usaha yang dijalannya.

Maka dari itu, produk murabahah paling banyak diminati oleh nasabah dan menimbulkan nasabah tersebut setelah selesai melunasi piutang murabahah, nasabah tersebut mengajukan pembiayaan lagi secara berulang.

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Pembentukan sikap yang baik diperlukan agar nasabah mempunyai kepuasan dan dapat terus dipertahankan, sebab persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif sehingga pendekatan dari berbagai segi untuk menarik minat nasabah harus tetap dijalankan. Hal tersebut ditunjukkan dengan perilaku beberapa nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu yang menyatakan kepuasannya terhadap suatu produk pembiayaan atau jasa dengan melakukan pembelian produk tersebut secara berulang. Karena nasabah sudah merasa puas karena bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah, pelayanan yang diberikan baik dari pada yang diharapkan, maka dapat dipastikan tingkat kepuasan nasabah akan semakin tinggi. Dengan terciptanya tingkat kepuasan nasabah yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas nasabah.

Berikut data pertumbuhan nasabah pembiayaan *murabahah* PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu Periode Tahun 2015-2018:

Tabel 1
Data Pertumbuhan Nasabah Pembiayaan
Periode 2015 – 2018

Tahun	Jumlah Nasabah
-------	----------------

2015	124
2016	134
2017	138
2018	149

Sumber : PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu?
4. Apakah kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu
 - b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu
 - c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu

- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam bidang keilmuan perbankan syariah dan dapat menjadi literatur dalam bidang perbankan syariah, selanjutnya dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi, khususnya tentang pengaruh kualitas layanan, kualitas produk perbankan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas layanan, kualitas produk perbankan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

2) Bagi PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu sebagai bahan evaluasi dan saran yang nantinya dapat digunakan sebagai solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

3) Bagi Akademisi

a) Sebagai bahan acuan mahasiswa untuk menambah wawasan dan literatur bagi para peneliti dalam bidang perbankan syariah, terutama pengaruh kualitas layanan, kualitas produk perbankan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan untuk kemudian dilakukan penyempurnaan dalam bidang yang sama.

b) Sebagai pengetahuan agar mengetahui lebih mendalam tentang pengaruh pengaruh kualitas layanan, kualitas produk perbankan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar dapat digunakan sebagai bahan kajian, pijakan dan pertimbangan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

D. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori, teori operasional, variabel, yang menjadi acuan dalam penelitian kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan uraian mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan (X1) secara parsial (uji t) memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu dengan dibuktikan dari hasil uji t hitung yang diketahui bahwa $t_{hitung} (2,207) > t_{tabel} (2,003)$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu diterima. Karena hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.
2. Variabel kualitas produk (X2) secara parsial (uji t) memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu dengan dibuktikan dari hasil uji t hitung yang diketahui bahwa $t_{hitung} (2,930) > t_{tabel} (2,003)$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu diterima. Karena hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh pada loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.
3. Variabel kepuasan nasabah (X3) secara parsial (uji t) tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu dengan dibuktikan dari hasil uji t hitung yang diketahui bahwa $t_{hitung} (-4,020) < t_{tabel} (2,003)$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang mengatakan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu ditolak. Karena hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

4. Variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah secara simultan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian yaitu diketahui bahwa $F_{hitung} (10,765) > F_{tabel} (2,766)$ yang artinya ada pengaruh secara simultan dimensi kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Jadi H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara simultan dimensi kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

B. Saran

Setelah mengambil kesimpulan dari pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Untuk penelitian yang lebih baik lagi, maka penulis mengajukan beberapa saran, diantaranya:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menambahkan faktor lain atau variabel lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan bank syariah. Agar menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai masalah yang diteliti.
2. Bagi PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu, dalam meningkatkan loyalitas nasabah pembiayaan maka perusahaan harus tetap mempertahankan kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah Dan juga harus memberikan layanan agar terpenuhinya keinginan nasabah terhadap PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. Tingkat kesediaan alat, ketanggapan karyawan, bentuk empati karyawan dan kenyamanan di ruang tunggu menjadikan nasabah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arba'ati, A. R. (2016). Pengaruh Religiusitas, Motivasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah. *Skripsi* , 49-50.
- Bank Syariah Bumi Artha Sampang Cab. Kebumen. (2013, Februari 24). *PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cab. Kebumen*. Retrieved Juni 15, 2020, from bprsbas46: <http://bprsbas46.blogspot.com>
- BPRS Bumi Artha Sampang. (2016, Juni 16). *BPRS Bumi Artha Sampang*. Retrieved Juli 28, 2020, from bprsbumiarthasampang2007: bprsbumiarthasampang2007.blogspot.com
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dedi Setiawan dan Erni Masdupi. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok, Tesis Program Magister Manajemen. *Tesis* , 7.
- Engkos, R. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Fergiwani, D. (2016, Desember 30). Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta. *Skripsi* , pp. 4-7.
- Fetria Eka Yudiana, Joko Setyono. (2016). Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* , 100-101.
- Fitriani, Kiki Nurul. (2018, Juli 28). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)*. Retrieved Juni 18, 2020, from scholar.googleusercontent.com: <http://eprints.walisongo.ac.id/8992/>.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Sps 25 Edisi 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hamdani Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management* , 6.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , 2.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Lovelock, C. H. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mastura, Z. (2018, November 1). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi* , p. 45.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazarudin Aziz, Yosep Eka Putra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. *OSF Preprints* , 73.
- Ndaru Irwadi, A. H. (2019). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Adeco Langsa. *Jurnal investasi Islam* , 3.
- Ningsih, V. (2018, Agustus 30). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Skripsi* , p. 22.
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prabawati, T. Y. (2016). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung. *Skripsi* , 4.
- Prabowo, Y. (2019, November 28). *Digital Repository Institut Agama Islam NegeriPurwokerto*. Retrieved Juli28,2020, from Repository.iainpurwokerto.ac.id: <http://respository.iainpurwokerto.ac.id>
- Prasetya, T. E. (2020, Januari 30). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. *Skripsi* , pp. 39-40.
- Prasetyo, A. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Rudo Indobank Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* , 23-24.
- R Agustinus Anggoro Pribadi, S. S. (2007). Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* , 45.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh* , 118-119.
- Rahmana, M. R. (2008). Analisis Faktor- Faktor Yang Menentukan Nasabah Pinjaman Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Tesis* , 27.

- Riswandhi, I. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* , 2.
- Roanah, S. (2020, Mei 29). Penjelasan sistem jemput bola di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. (N. A. Wardani, Interviewer)
- Sanistasya, P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda. *e-Journal Ilmu Administrasi Bisnis* , 235.
- Setiawan, M. (2017, April 25). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah serta dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah. *Skripsi* , p. 20.
- Setiawan, R. Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo). *Skripsi* , 43-44.
- Setyani, E. P. (2018, Juli 08). Implementasi Prinsip 6C+1P pada Pembiayaan Griya di Bank Syariah Mandiri Cabang Brebes. *Skripsi* , pp. 18-19.
- Siregar, S. (2014). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soegeng Wahyoedi, S. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarni Murti. (2002). *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Sutisna, A. J. (2016). Pengaruh Kualitas Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Kantor AJB Bumi Putera Syariah Cabang Serang. *Jurnal Ilmiah Revenue Volume 2 Nomor 2* , 24.
- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* , 446.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wood, I. (2009). *Layanan Langgan (Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yulistiani, S. (2020). Faktor-Faktor Hambatan Berpindah (Switching Barriers) Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp. Tulang Bawang Barat. *Skripsi* , 28.
- Zaky, R. M. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta. *Naskah Publikasi Ilmiah* , 4.



IAIN PURWOKERTO