PENGARUH OPTIMALISASI PELAYANAN BANK BRI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

HASTUTI
NIM. 15 0402 0061

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ILAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019

PENGARUH OPTIMALISASI PELAYANAN BANK BRI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh

HASTUTI
15 0402 0061

Pembimbing :

1. **Dr. Rahmawati, M. Ag.**
2. **Dr. Fasiha, M.EI.**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ILAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PALOPO
2019

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo"** yang ditulis oleh **Hastuti,** dengan **NIM. 15 0402 0061** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, **12 September 2019 M** bertepatan dengan **12 Muharram 1441 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi **(S.E.).**

Palopo, 27 November 2019 M
30 Rabiul Awal 1441 H

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.	Ketua Sidang	(.....)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA.	Sekretaris Sidang	(.....)
3. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.	Penguji I	(.....)
4. Hendra Safri, SE., M.M.	Penguji II	(.....)
5. Dr. Rahmawati, M. Ag.	Pembimbing I	(.....)
6. Dr. Fasiha, S.E.I., M.EI.	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP. 19610208199403200l

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., M.M.
NIP. 19861020201503100l

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hastuti

NIM : 15.0402.0061

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan atau karya orang lain, yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi, adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah kekeliruan saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari pernyataan saya ternyata tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 2 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

stuti

NIM 15 0402 0061

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Nama : Hastuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Seminar Hasil Penelitian

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 2 Agustus 2019

Pembimbing 1	pembimbing II
Dr. Rahmawati, M. Ag.	Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.
NIP. 19730211 200003 2 003	NIP. 19870618 201503 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal : Skripsi

Palopo,02 Agustus 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hastuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing II,

Dr. Rahmawati, M. Ag.
NIP. 19730211 200003 2 003

NOTA DINAS PEMBIMBING

Perihal : Skripsi

Palopo,02 Agustus 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hastuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing II,

Dr. Fasiha, S.E.I., M.EI.
NIP. 19810213 200604 2 002

PERSETUJUAN PENGUJI

Judul : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Nama : Hastuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Disetujui Untuk Diajukan Pada Ujian Tutup / Munaqasyah Penelitian

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, 20 Agustus 2019

Penguji 1	penguji II
Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.	Hendra Safri, SE., M.M.
NIP. 19771212 200501 1 014	NIP. 19861020 201503 1 003

NOTA DINAS PENGUJI

Perihal : Skripsi Palopo,20 Agustus 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hatuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk ujian tutup/*munaqasyah* demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penguji I,

Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.
NIP. 19771212 200501 1 014

NOTA DINAS PENGUJI

Perihal : Skripsi Palopo,20 Agustus 2019

Lamp. : -

Kepada Yth

Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan skripsi, mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Hastuti

Nim : 15.0402.0061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul skripsi : **Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo**

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk ujian tutup/*munaqasyah* demikian untuk proses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penguji II,

Hendra Safri,SE., M.M.
NIP. 19861020 201503 1 003

KATA PENGANTAR

بسم ا لله ا لر حمن ا لر حيم

الحمد لله رب العلمين والصلاة والسلام على اشرف ا لا نبيا ء و المر سلين وعلى اله و اصحا به ومن تبعهم با حسان الى يوم الدين اما بعد

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah salah satu dalam rangka mendapatkan Gelar Sarjana pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Dalam rangka penyelesaian skripsi ini, penulis membuat judul skripsi yaitu "*Optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah kota palopo*" sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana perbankan syariah.

Dalam penulisan tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak terkhusus Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah membesarkan, mendidik, menasehati serta mendoakan apa yang telah dicita-citakan dapat tecapai dan berhasil, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Rektor IAIN Palopo Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor , Dr. H. Muammar Arafah, M.H. Wakil Rektor , Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M dan Wakil Rektor , Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM. Wakil Dekan , Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, M.E.I., Wakil Dekan , Tajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan , Dr. Takdir, S.H., M.H. dan ketua Program Studi Perbankan Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurah kanperhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Penasehat Akademik Ibu Muzayyanah Jabani, ST., MM., yang selalu memberikan motivasi-motivasi kepada kami.
4. Pembimbing I Dr. Rahmawati, M. Ag. dan Pembimbing II Ibu Dr. Fasiha, M.E.I., yang meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Kepada seluruh seluruh Staf Akademik dan Pegawai Perpustakaan yang memberikan pelayanan yang baik dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain-lain.
7. Kepada Pimpinan Utama dan Pimpinan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu kota Palopo yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan riset dan penelitian di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu kota Palopo.
8. Saudara-saudara saya Suhardi, Ilham, Irwan dan keluarga besar saya yang telah memberikan motivasi dalam hidup saya.

9. Sahabat-sahabatku Hilda, Harpiana, Rafika yatri,Irma Sudirman,dan teman-teman yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu terima kasih atas bantuan,saran,dan motifasinya.
10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2015 khususnya teman kelas A Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas empat tahun kebersamaan dengan kalian yang penuh warna, semoga silaturahmi kita tetap berjalan.
11. Teman-teman organisasi saya khususnya di Tapak Suci (TS) IAIN Palopo, dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) atas kebersamaannya dan semangat yang selalu di berikan ke pada saya.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan pendidikan khususnya pendidikan tentang ilmu-ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan tulisan ini.

Palopo 02 Agustus 2019

Penulis

HASTUTI
15 0402 0061

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PRAKATA iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR AYAT viii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Defenisi Operasional Variabel 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 10

B. Kajian Teori 15

1.Teori Optimalisasi 15

2.Teori Pelayanan 16

3. Teori Bank Syariah 20

4. Teori Loyalitas Nasabah 22

C. Kerangka Fikir 29

D. Hipotesis Penelitian 29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang lingkup penelitian 31

1. Lokasi dan waktu penelitian 31

2. Pendekatan dan jenis penelitian 32

B. Metode Pengumpulan Data 33

1. Sumber data 33
2. Populasi dan Sampel 33
C. Teknik pengumpulan data 35
1. Observasi 36
2. Angket 36
3. dokumentasi 39
D. Teknik pengelolaan dan analisis data 39
1. Analisis statistik deskriktif 39
2.Analisis statistik inferensial (uji asumsi klasik) 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 43
1. Gambaran umum BRI syariah 43
2. Struktur organisasi 44
3. Visi dan misi 46
4. Tujuan BRI syariah 46
5. Nilai utama BRI syariah 47
B. Analisis data dan pengujian hipotesis 49
1. Hasil validasi dan reabilitas instrumen penelitian 49
2. Uji asumsi klasik 51
3. Uji hipotesis penelitian 53
C. Pembahasan 57
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 60
B. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR AYAT

1. Q.S Ali imran ayat 130.....3
2. Q.S Al-hujarat Ayat 15.....5

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1: Aternatif Jawaban 37
2. Tabel 4.1: Nama-nama Karyawan Bank BRI Syariah KCP Kota Palopo..... 45
3. Tabel 4.2: Uji Validitas Instrument Penelitian..... 49
4. Tabel 4.3: Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 51
5. Tabel 4.4: Uji Normalitas..... 52
6. Tabel 4.5: Uji Heteroskedastisitas..... 53
7. Tabel 4.6: Hasil Uji Linearitas 54
8. Tabel 4.7: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....54
9. Tabel 4.8: Koefisien Determinasi 56
10. Tabel 4.9: Hasil Uji Parsial (T).....56

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1: Kerangka pemikiran 29
2. Gambar 4.1: Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kota Palopo 44

ABSTRAK

Hastuti, 2019.**"Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo"**. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Pembimbing (I)Dr.Rahmawati, M. Ag.Pembimbing (II) Dr. Fasiha, S.E.I., M.EI.

Kata Kunci :Pengaruh, Optimalisasi, Pelayanan, dan Loyalitas Nasabah

---

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya replikasi dari penelitian terdahulu, oleh karena itu penulis dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengembangkan penelitiannya dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah angket sebagai data primer dan data skunder. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang loyalitas nasabah yang digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan data skunder untuk memperoleh data yang didasarkan pada optimalisasi pelayanan. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisi regresi linear sederhana, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, koefisien determinasi (R square) dan uji parsial (T) dengan bantuan dari program *spss 20 for window*s.

Dari hasil tabel kolmorov smirnov terlihat pada asymp sig (2-tailed) menunjukkan nilai signifikansi 0,174 > 0,05 maka dapat disimpukan bahwa data terdistribusi normal. Sedangkan dari uji heteroskedastisitas dengan metode glejser hasilnya menunjukkan bahwa vilai signifikansi (sig.) sebesar 0,187 > 0,05, maka bisa disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Sedangkan hasil uji linearitas diketahui nilai *sig.deviation from linearity* sebesar 0,023 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terhadap hubungan yang linear antara optimalisasi pelaayanan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasi uji koefisien determinasi (R Square)dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) 0,201. Ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang didapat dimana variabel indenpenden yaitu optimalisasi pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 20,1%.
Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian H_1 diterima dan H_0 di tolak ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota palopo berpengaruh signifikan dengan memperoleh presentase sebesar 20,1%.

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang Masalah*

Lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan suatu usahanya yang sesuai atau mendasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Adanya prinsip-prinsip tersebut adalah untuk meninggalkan ungsur-ungsur yang dilarang dalam Islam sebagaimana maksud di atas, kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional Islam atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah, yakni pondasi dasarnya adalah Alquran dan As-Sunnah. Keinginan umat Islam yang akan ada bank yang beroperasi sesui dengan prinsip-prinsip syariah Islam sudah sejak lama digagas oleh para tokoh dan cendikiawan Muslim Indonesia.

Gagasan mendirikan bank yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam tersebut sudah muncul sejak tahun 1930-an beriringan dengan dengan timbulnya reaksi dan kontroversi di antaran Ulama Indonesia mengenai hukum bunga bank pada perbankan Konvensional.[1]Lahirnya Undang-undang Nomor 7 tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 1992 tentang perbankan yang telah diikuti dengan dikeluarkan sejumlah ketentuan pelaksanaan dalam bentuk surat keputusan direksi bank Indonesia dan peraturan bank Indonesia, telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi pengembangan perbankan syariah yangberadadiIndonesia.[2]

[1]Naf'an,*Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*(Yogyakarta:Graha Ilmu,2014),h.13

[2]Naf'an,*Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*(Yogyakarta:Graha Ilmu,2014),h.17

Sejak tahun 1992, Indonesia memperkenalkan *dual bangking system*(sistem perbankan ganda), yaitu suatu sistem ketika bank konvensional dan bank syariah diizinkan menjalankan operasinya secara berdampingan. Pada tahun yang sama, berdiri bank syariah pertama,yaitu bank Muamalat Indonesia (BMI). Namun kemudian, sistem perbankan ganda baru benar-benar diterapkan sejak 1998 pada saat itu dikeluarkannya perubahan undang-undang perbankan dengan UU No.10/1998. Undang-undang ini selain memberikan landasan hukum yang kuat bagi bank syariah, juga memberikan kesempatan bagi investor untuk mendirikan bank syariah baru maupun membuka unit usaha syariah bagi bank konvensional. Kemudian Pemerintah dan bank Indonesia memberikan komitmen besar dalam menempuh berbagai kebijakan untuk mengembankan bank syariah. bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah,yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.[3]

Perbankan syariah pada peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-freebanking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepas dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Dari pada itu bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak

[3]VeithzalRivai,*Bank and Financial InstitutionManagemenConventional and Sharia System*,(Jakarta:Rajawali Pers,2007),h.733

terutamanya yang mengiginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam.[4]

Istilah bank telah menjadi istiah umum yang banyak dipakai di dalam berbagai kalangan masyarakat. Kata bank dapat kita telusuri dari kata *banque* dalam bahas Prancis dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang dapat berarti peti/lemari atau banku. Konotasi kedua kata ini menjelaskan dua fungsi dasar yang ditunjukkan oleh bank komersial. Kata peti dan lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat penyimpan benda-benda yang sangat berharga,seperti peti emas, peti berlian, peti uang, dan sebagainya. Peti bank berarti portepel aktiva yang menghasilkan (*portfolio of earningassets)* yaitu portofolio yang memberi bank "darah kehidupan" bernama laba bersih setelah pengeluaran-pengeluaran dan pajak.[5] Adapun Alquran yang membahas tentang bank syariah yaitu: Q.S Ali'imran ayat 130 yang berbunyi:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Terjemahnya:
Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda]dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.[6]

Yang dimaksud riba di sini ialah riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa riba nasi'ah itu selamanya haram, walaupun tidak berlipat ganda.

[4]Muhamad,*Manajemen Dana Bank Syariah*,(Jakarta:Rajawali Pers,2015),h.1

[5]Zainul Arifin,*Dasar-Dasar Majemen Bank Syariah*,(Jakarta:AlvaBet,2002),h.1-2

[6] Departemen Agama Repoblik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahan,*(Kiaracondong Bandung:PT Sygma Examedia Arkanlema).

Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. Riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. Riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. Riba yang dimaksud dalam ayat ini Riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman jahiliyah.

Dalam permasalahan yang terjadi pada bank syariah dalam menghadapi nasabah demi medapatkan suatu keloyalitasan terhadap bank syariah tersebut, sangat diperlukan suatu perkenalan yang mendasar tentang bank syariah itu sendiri,karena banyak nasabah bank syariah yang tidak mengetahui apa itu bank syariah dan apa yang melandasinya, Maka diperlukan namanya suatu pemahaman kepada nasabah tentang hal tersebut.

Syariah adalah segalah ketentuan yang diberikan oleh Allah untuk hamba-hamba-Nya, baik yang berkenaan dengan pelaksanaan amal (perbuatan) *furu'iyah*(cabang) yang dituangkan dalam ilmu fikih atau yang menyangkut keyakinan pokok manusia yang dituangkan dalam ilmu ushuluddin (pokok agama). Dengan demikian pengertian syariah adalah bukan hanya bersifat sempit, hanya menyangkut masalah hukum dan ibadah saja, sebagaimana diduga oleh sementara pihak namun menyangkut berbagai aspek.[7]

0ptimalisasi ialah suatu tindakan meningkatkan atau mengoptimalkan. Dimana untuk hal tersebut diperlukan intensifikasi dan ektensifikasi subjek dan

[7]Amin Syukur, *Pengantar Studi Islam* (Semarang:Pustaka Nuun,2010),h.85

objek pendapatan. Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik,tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa di capai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimumkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa di tekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.[8]

Loyalitas nasabah dapat diartikan suatu kesestiaan terhadap suatu bank. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tapi timbul dari kesadaran diri. Loyalitas nasabah lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya. Loyalitas nasabah merupakan salah satu tujuan inti yang di upayakan dalam suatu perusahaan perbankan itu sendiri. Hal ini di karenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan perbankan akan mendapat keuntungan jangka panjang, hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurung waktu tertentu.[9]adapun ayat Alquran yang membahas tentang loyalitas nasabah yaitu Q.S Al-hujurat ayat 15 yang berbunyi:

إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا۟ وَجَٰهَدُوا۟
بِأَمْوَٰلِهِمْ وَأَنفُسِهِمْ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ ٱلصَّٰدِقُونَ ﴿١٥﴾

Terjemahnya:
Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar.[10]

---

[8]HotniarSiringoringo, *Pemograman Linear*: *Seri Teknik Riset Operasi*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2005),h.4.

[9]Sudarni, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Pembantu Sibolga Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*", Tesis (Jakarta, Universits Terbuka Jakarta 2014). h. 3.

[10] Departemen Agama Repoblik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahan,*(Kiaracondong Bandung:PT Sygma Examedia Arkanlema).

Ayat tersebut dapat dikaitan dengan loyalitas nasabah, yang mana jika nasabah sudah setia dan percaya pada suatu perusahaan maka ia akan menjadi loyal.

Pelayanan bank sudah di anggap berkualitas, namun nasabah belum tentu loyal dalam suatu bank. Kualtas pelayanan bank terkadang tidak sejalan dengan tingkat loyalitas nasabah dalam suatu bank.[11] Untuk mempertahankan loyalitas nasabah, perusahaan perbankan harus memberikan layanan yang baik kepada nasabah.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang di harapkan *(expected service).* Islam mengajarkan bila ingin di berikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas,jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas terhadap orang lain.

Meningkatkan mutu layanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.[12]

---

[11]Endang Hidayanti,"*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank BRI Syariah Cirebon*", skripsi, (Cirebon,IAIN Syekh Nurjati 2013) h. 2.

[12]Suherly*," Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syaiah Cabang Cirebon*."

BRI Syariah Palopo berdiri tepatnya pada bulan januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada diindonesia, salah satunya adalah wilaya Kota Palopo. Melihat geliat pertumbuhan perekonomian di Kota Palopo yang cukup signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di Kota Palopo maka mereka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di Makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di Kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat Kota Palopo terhadap urusan keuangan.

Selama berdirinya BRI Syariah Palopo sampai sekarang di nilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam arti mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya. Terbukti pada tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kepada pengenalan produk di tengah masyarakat yang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di kota Palopo.

Penelitian ini dilakukan karena didasari oleh adanya replikasi dari penelitian terdahulu.Oleh karena itu penulis dalam penelitian ini memiliki tujuuan untuk mengembangkan penelitiannya dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI syariah Kota Palopo.

B. *Rumusan Masalah*

Berdasakan latar belakang diatas,penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah pengaruh optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah di Kota Palopo?

C. *Tujuan Penelitian*

Berdasarkan rumusan masalah diatas,tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo.

D. *Manfaat penelitian*

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Bank syariah,hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran dapat diterima agar lebih meningkatkan pemahaman nasabah tentang bank syariah tersebut.
2. Bagi pembaca, dapat menjadi referensi tambahan untuk peneliti-peneliti yang akan datang dan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan sipembaca tersebut.
3. Penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan perencanaan pembangun bangsa dan negara terutamanya Bank syariah.

E. *Defenisi 0perasional variabel*

1. Optimaliasi

Optimalisasi merupakan suatu peningkatatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan demi mencapai suatu kesuksesan, pada suatu perusahaan tersebut.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses aktivitas dalam memenuhi keinginan nasabah baik dalam menyediakan beberapa keperluannya ataupun apa yang di butuhkannya

3. Bank syariah

Bank syariah adalah lembaga yang menyediakan segalah aspek yang mentangkut tentang perbankan syariah.

4. Loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah merupakan tujuan yang diinginkan oleh tiap-tiap perusahaan demi mendapat kesuksesan pada pemasaran produknya,karena nasabah yang loyal dan puas dapat menjadi kunci kesuksesan perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahlu yang dimaksud adalah untuk menggambarkan tentang posisi penelitian ini berbeda dengan penelitian sejenisnya yang akan ditulis oleh kalangan akademisi. Ini dilakukan guna menghindari adanya kesamaan dengan penelitian dengan penelitian yang pernah ada. Beberapa penelitian yang mendukung dalam penelitian ini dan relevan dengan judul yang penulis angkat, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yasbudaya tentang pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas debitur bisnis mikro bank BRI (studi empiris pada PT. Bank rakyat indonesia (persero), Tbk. Cabang Bandarjya Tahun 2016 Universitas Lampung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan data empirik yang diperoleh dari kuesioner sebanyak 150 orang responden nasabah peminjam segmen bisnis mikro pada wilayah supervisi BRI Kantor Cabang Bandarjaya. Secara statistik, hasil pengujian dengan menggunakan rumus regresi linier berganda membuktikan bahwa hampir semua variabel independen yang diuji diperoleh nilai signifikansi > 0,05, yang berarti variabel independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hanya satu variabel independen yang nilai signifikansinya < 0,05 yaitu variabel dimensi kasat mata (*tangibles*) sebesar 0,034. Hal ini berarti, hanya variabel kasat mata yang berpengaruh pada loyalitas nasabah peminjam. Namun sembilan variabel independen lainnya, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivenees*),

kompetensi (*competency*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*acces*), komunikasi (*communication*), memahami pelanggan (*understandingthe customer*) tidak berpengaruh secara signifikan pada variabel loyalitas. Dari analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka saran untuk Bisnis Mikro Bank BRI supervisi Cabang Bandarjaya perlu terus meningkatkan dimensi kasat mata agar lebih baik. Selain itu, nilai-nilai layanan Bank BRI yang dikenal dengan CAKRAM (cepat, akurat, ramah, aman dan nyaman) agar dilaksanakan secara optimal.[13]

Adapun persamamaan dari kedua penelitian ini yaitu kedua memiliki persamaan pada judulnya sama-sama menggunakan pelayanan untuk memperngaruhi loyalitas nasabah, sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Yasbudaya terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel loyalitasnya,sedangkan yang di teliti oleh penulis terdapat pengaruh yang signfikan terhadap loyalitas nasabanhnya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mukaddam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (studi di bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) bangun drajat warga (BDW) yogyakarta Tahun 2014 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta penelitian ini adalah penelitian *fieldresearch* yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara objektif atau studi lapangan. Adapun pendekatan yang digunakan adalah *pendekatan kuantitatif* Hasil analisis

[13]Yasbudaya,*Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Debitur Bisnis Mikro Bank BRI*, (Universitas Lampung,2016)

disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian di jelaskan dan diinterprestasikan dalam suatu uraian.Metode pengumpulan data pada penelitian adalah menggunakan angket,observasi, dan dokumemtasi. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat.analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini melalui tiga tahap pengujian dengan bantua*n spss 16.00 for windows* meliputi uji validitasi pada 50 item skala kualitas pelayanan terhadap 36 item valid dan 14 item gugur dengan angka *correcteditem total correlation*<0,388.pada skala loyalitas nasabah terdapat 29 item valid dan 11 gugur dari 40 item peryataan dengan angka *correcteditem total corelation*<0,388.pada uji reliabilitas dengan angka cronbach's alpha skala kualitas pelayanan sebesar 0,939 dan skala loyalitas nasabah sebesar 0,920, maka keduanya memililki angka>0,9 dan dinyatakan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji normalitas menghasilkan angka *asymp sig* kualitas pelayanan sebesar 0,078 dan loyalitas nasabah sebesar 0,082>0,05 menujukkan sebaran data berdistribusi normal. Uji linieritas skala kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah menunjukkan hasil yang linear dengan sig. Hitung 1,899> sig. Tabel (0,05). Uji hipotesis dari kedua pengujian pengaruh secara positif dan signifikan (Ha diterima Ho ditolak, dengan besarnya pengaruh yang diberikan sebesar 24,8*%.*[14]

Adapun persamaan pada kedua penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, sedangkan perbedaan penelitian yang

[8]Mukaddam,*Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*, (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,2014

dilakukan oleh Mukaddam yaitu menngunakan tahap pengujian dengan bantua*n spss 16.00 for windows,*sedangkan penulis pada penelitian ini menggunakan tahap pengujian debgan bantuan *for MS WINDOWS release 20.*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Elsa and Soengkono tentang Pengaruh nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah terhadap loyalitas nasabah tabungan (studi pada Bank Muamalat cabang Bengkulu). Tahun 2012 Universitas Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan kuisoner dan tehnik observasi langsung dilapangan. Adapun tujuan penulisan adalah untuk (kejujuran, kesederajatan, keadilan dan kebenaran) terhadap loyalitas nasabah di Bank muamalat cabang Bengkulu.penelitian ini menggunakan data primer dari hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan secara accidential sampling dengan jumlah tesponden banyak 93 orang. Dan Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai-nilai Islam (kejujuran,kesederajatan, keadilan dan kebenaran)yang terkandung didalam prinsip bagi hasil perbankan syariah. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Koefisien determinasi sebesar 55,2%. Artinya besar pengaruh penerapan nilai-nilai Islam pada Bank berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah sebesar 55,2%. Sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh faktor lain.[15]

Adapun persamaan dari kedua penelitian ini yaitu keduanya menggunakan peneltian deskriptif yang digunakan kuisioner/angket dan observasi, sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Elsa dan Soengkono yaitu meneliti

[9]Elsa And Soengkono, *Pengaruh Nilai –Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*,(Universitas Benkulu,2012)

terhadap nasabah tabungan saja, sedangkan si peneliti mencakup seluruh nasabah pada bank BRI syariah kota Palopo.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Ghazali Abdul Hamid, tentang Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Wadiah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.Penelitian dalam skripsi ini di latar belakangi oleh sebuah fenomena bahwa loyalitas nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan loyalitas nasabah dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Dalam hal ini peneliti menguji pengaruh dari religiusitas dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan wadiah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah? (2) Apakah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah? (3) Apakah Religiusitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan asosiatif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil angket yang telah di isi oleh nasabah tabungan wadiah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. penelitan ini di peroleh sempel sebanyak 88 responden tabungan wadiah. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas data, uji normalitas data, uji

asumsi klasik, uji regresi berganda, uji koefisian determinasi (^{R2}) dan uji hipotesis.Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah terbukti dengan nilai signifikan sebesar 0,000. (2) Variabel pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap tingkat loyalitas dengan nilai *sig.* 0,933, yang mana lebis besar dari 0,05.dan (3) Secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah, dari hasil uji F, nilai $_{Fhitung}$ sebesar 347,903 dengan tingkat signifikan 0,000.[16]

Adapun persamaan dari dua penelitian ini yaitu memiliki metode analisis yang sama kecuali uji regresinya, sedangkan perbedaan penelitian yang dilakuan oleh Akhmad Ghazali Abdul Hamid adalah menggunakan uji regresi berganda, sedangkan penulis menggunakan uji regresi linear sederhana.

B. Kajian Teori

1. Teori Optimalisasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia,optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadi paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodelogi untuk membuat sesuatu (sebagai suatu desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional,atau lebih efektif.

---

[16]AkhmadGhazali Abdul Hamid, *Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Wadiah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (IAIN TULUNGAGUNG 2014)

Pengoptimalan merupakan proses, cara, pembuatan pengoptimalan. Maka dapat di simpukan optimal adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadi paling tinggi, atau menjsdikan paling maksimal.

Optimal, dapat di artikan sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui usaha. Jadi, segalah sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal. Tentu hal tersebut membutuhkan waktu yang panjang dan lama namun bila kita terus melakukan usaha dengan sebaik-baiknya maka hasil yang akan kita dapatkan tentu akan seimbang dengan seberapa besar usaha yang telah kita perbuat.[17]

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pula pada satu produk fisik.

Pelayanan merupahan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.[18] Faktor-faktor yang mempergaruhi nasabah yaitu pelayanan yang cepat dan efisien,sumber daya manusia yang profesional dan transparan, sikap dan

[17]A. Batinggi, Ahmad Badudu, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Andi,2013), h. 964

[18]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h.83.

perilaku karyawan yang ramah dan sopan, adanya jaminan keamanan dan nasabah.[19]

Faktor-Faktor Layanan Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi atau faktor-faktor kualitas jasa, yaitu[20] :

a) *ReLiability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
b) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(rensponsif)* dan tepat kepada pengunjung, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengunjung menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan.
c) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengunjung kepada perusahaan. Terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
d) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengunjung,

[19]Kasmir, " *Etika Costomer Service,* Jakarta:PT Raja Grafindo, 2015, h. 15.
[20]Rambat Lumpiyadi dan Hamdani, *Op, Cit,* h.182.

memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengunjung.

e) *Tangibles* (keterwujudan) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Kualitas pelayanan

Menurut Philip Khottler kualitas pelayanan dalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.[21]

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa suatu barang dan jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi *ekspektasi* konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya, mutu merupakan salah satu factor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Menurut Wyckof kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service.*[22]

Apabila pelayanan yang ditrima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan dipesepsikan baik dan memuaskan. Jika

---

[21]Arief, *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan*, (Malang: BayumediaPublishing, 2007), h.117.

[22]Arief, *Pemasaran Jasa dan kualitas Pelayanan,.....,*h. 118.

pelayanan yang ditrima melampaui harapan pelanggan maka pelayanan yang ideal.Jika pelayanan lebih rendah maka pelayanan yang buruk.

c. Pelayanan dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus. Dua hal ini amanah dan ilmu, dalam hal ini pelayanan dalam islam antara lain sebagai berikut:[23]

1) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
2) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pembisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
3) *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang seringditerjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.

[23]DidinHafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal.56

4) *Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebgai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
5) *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *istiqomah* peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

3. Teori Bank Syariah

Bank syariah adalah segalah sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta suatu cara dan proses dalam melaksanakan kegitan usahanya.[24]bank islam atau selanjutnya disebut bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tampa bunga, adalah lembaga keuangan perbankan yang beroperasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada alquran dan hadis Nabi saw. atau dengan kata lain, bank islam adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokonya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.[25] Perbankan syariah adalah lembaga keuangan sebagai intermediasi yanng berprinsip Islam. Walaupun bank syariah masih baru, nsmun bank syariah memiliki peran penting dalam ekonomi. Bank syariah mengalami peningkatan

[24]Ismail,*Perbankan Syariah,(*Jakarta: Kencana,2011)h.32
[25]Muhammad,*Manajemen Dana Bank Syariah,*(Jakarta:Rajawali Pers,2015)h.2

yang cukup signifikan. Dengan perkembangannya di harap mampu menigkatkan kontribusi untuk memperkuat stabilitas perekonomian nasional.

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.[26] Selain itu bank syariah biasa disebut *Islamic banking* atau *interest feebanking*, yaitu suatu system perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem buga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidak jelasan (*gharar*).

Pada dasarnya istilah bank syariah hanya digunakan di Indonesia, sedangkan di negara-negara lain umumnya menggunakan istilah bank Islam (Islamic bank) bagi perbankan yang menjalankan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah bank yang melaksanakankegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam, yaitu aturan perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) berdasarkan hukum Islam.[27]

Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dai pemilik modal dan mempunyai kewajiban untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi asetnya, dengan pola atau skema pembiayaan yang sesuai dengan syariat Islam.

Prinsip utama yang dianut oleh bank Islam adalah:

1) larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi.

---

[26]Zainudin Ali, *Hukum Prbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal, 1.

[27]Veithzal, Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal, 23.

2) menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang sah menurut syariah.
3) menumbuhkembangkan zakat.[28]

Tujuan utama perbankan dan keuangan Islam adalah:

1) penghapusan bunga dari semua transaksi keuangan dan pembaharuan semua aktivitas bank agar sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.
2) pencapaian distribusi pendapatan dan kekayaan yang wajar.
3) promosi pembangunan ekonomi.[29]

4. Teori Loyalitas Nasabah

1) Pengertian loyalitas

Loyalitas berasal dari kata"loyal" yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahan kan mereka.

Menurut Oliver loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakuan pembelian ulang produk /jasa terpilih secara konsisten di masa yang

[28]Widyaningsih, dkk, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), h, 47.

[29]Latifa, Mervvyin, Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik, Prospek, (Jakarta: PT Serambi IlmuSemesta, 2005), h, 135.

akandatang,meskipun pegaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.[30]

Loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit adalah mempertahankan nasabah lama. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Loyalitas nasabah merupakan punjak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebar kebaikan mengenai produk perbankan yang di komsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut.mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapat prioritasyang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.[31]

2) Karakteristik loyalitas nasabah

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana yang diungkapkan

[30]Herry Sutanto,*Manajemen Pemasaran Syariah*,h.286

[31]RistiyantiPrasetijo dan Jhon J.O.IIhalauw, *Perilaku Konsumen*(Yokyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), h. 4.

oleh Ratih Hurriyati yang dikitip dari Griffin, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:[32]

a) melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*), pelanggan membeli kembali produk yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
b) membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*) pelanggan melakukan pembelian antar lini produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
c) merekomendasikan produk lain (*Refersother*) pelanggan melakukan komunikasi dari mulut kemulut berkanaan dengan produk tersebut kepada orang lain.
d) menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to thefull of thecompetition*) pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing.

3) Tahapan dan tingkat loyalitas

Pembentukan nasabah yang mempunyai sifat loyal menurut Hill yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menjelaskan tahapan loyalitas terbagi menjadi enam tahapan yaitu *Suspect, Prospect, Customer, Clients, Advocates*dan*Partners*. Tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:[33]

[32]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen,*…. hal. 130.

[33]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,…. hal, 132.

a) *Suspect* meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa perusahaan.
b) *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini, meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain (*word of mouth*).
c) *Customer* pada tahap ini pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetap tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan loyalitas pada tahap ini belum terlihat.
d) *Clients* meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibuthkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat retention
e) *Advocates* pada tahap ini, *clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.
f) *Partners* pada tahap terakhir ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk atau jasa dari perusahaan lain.

Sedangkan tingkatan pelanggan menuju loyalitas menurut Syaifuddin Chan dibagi menjadi emapat tahapan, yaitu:[34]

[34]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,…… hal, 135-137.

1) Emas (*Gold*) merupakan kelompok yang memberikan keuntungan terbesar kepada perusahaan. Biasanya kelompok ini adalah *Heavy user* yang selalu membeli dalam jumlah besar dan frekuensi pemebliannya tinggi. Mereka tidak sensitive terhadap harga, tidak segan mengeluarkan uang untuk sesuatu yang hanya bisa dinikamti pada masa yang akan datang, mau mencoba sesuatu yang baru yang ditawarkan oleh perusahaan, dan yang paling penting memiliki komitmen untuk tidak berpaling kepada pesaing. Ciri- ciri lain dari pelanggan emas ini adalah:
   a) Mereka masih memiliki potensi untuk terus memperbersar sumbangan profitnya bagi perusahaan.
   b) Mereka termasuk orang yang mapan, dan cenderung tidak punya masalah dengan keungannya.
   c) Mereka cukup pintar, dan sadar bahwa berpindah ke pesaing akan membawa resiko bagi kelangsungan suplai produk atau jasa, maupun kenyamanan yang telah didapatkan selama ini.
   d) Jumlah mereka tidak banyak, tetapi memiliki peran yang cukup besar dalam menentukan kesuksesan perusahaan.
2) Perak (*Silver*) kelompok ini masih memberikan keuntungan yang besar walaupun posisinya masih dibawah. Mereka mulai memperhatikan tawaran potongan harga hal ini dikarenakan mereka cenderung sensitive terhadap harga mereka pun tidak seloyal *gold*. Walaupun merekan sebenarnya *heavy user*, tetapi pemenuhan kebutuhannya diperoleh dari berbagai perusahaan, tergantung penawaran yang lebih baik.

3) Perunggu (*Bronze*) kelompok ini paling besar jumlahnya. Mereka adalah kelompok yang *spending level*-nya relatif rendah. Driver terkuatnya untuk bertransaksi semata-mata di dorong oleh potongan harga besar, sehingga mereka juga dikenal sebagai kelompok pemburu diskon. Denga demikian, margin yang diterima perusahaan juga relatif kecil. Akibatnya, perusahaan tidak berfikir untuk memberikan pelayanan premium kepada mereka. Terlepas dari *average spending level* yang rendah, kelompok ini masih dibuthkan oleh perusahaan untuk menggenapkan pemenuhan target penjualan tahunan.
4) Besi (*Iron*) adalah kelompok pelanggan yang bukannya menghasilkan keuntungan justru membebani perusahaan, tipe pelanggan seperti ini memiliki kecendrungan untuk meminta perhatian lebih besar dan cenderung bermasalah, membuat perusahaan berfikir lebih baik menyingkirkan mereka dari daftar pelanggan. Ciri-ciri lain dari pelanggan ini adalah sebagai berikut:
   a) Potensi profit yang akan didapatkan dari kelompok pelanggan ini sangat kecil, dan bahkan tidak sma sekali.
   b) Mereka memiliki kemungkinan berjuang untuk mengatur pengeluarannya.
   c) Mereka tidak berfikir jangka panjang. Transaksi yang dilakukan hanya berdasarkan kebutuhan hari ini dan selalu membanding-bandingkan dengan perusahaan pesaing untuk mencari harga yang paling murah.

      Pelanggan yang loyal tidak mudah dipengaruhi oleh godaan harga dari pesaing, dan mereka sering membeli lebih dibandingkan dengan para

pelanggan yang tidak begitu setia.[35] Hal ini didukung oleh kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga mereka merasa puas. Begitupun sebaliknya jika mereka tidak pusas atas layanan yang diberikan maka akan beralih ke sumber layanan lain dalam hal ini perusahaan lain.

Keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain[36] :

1) Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan yang baru lebih mahal)
2) Dapat mengurangi biaya transaksi
3) Dapat mengurangi biaya *turnover* konsumen (karena penggantian konsumen yang lebih sedikit)
4) Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan
5) Mendorong *word of mouth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas
6) Dapat mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya penggantian, dan lain-lain)

[35]Baldinger dan Rubinson (1996) dalam Abdul Muzammil, Mukhlis Yunus, Nurdasila Darsono, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi",* Jurnal Manajemen dan Inovasi, Vol. 8, No. 3, 2017, h.106

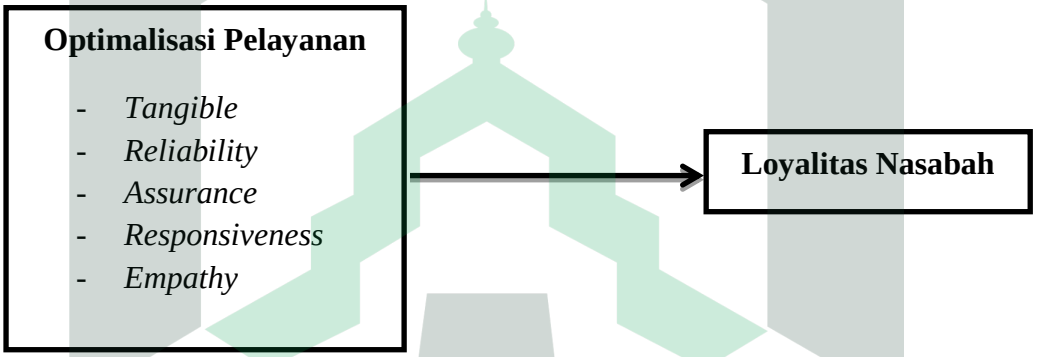
[36]Griffin (2002) dalam Ratih Hurriyati, *"Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen",* (Cet. Ketiga, Bandung : Alfabeta, cv, Februari 2010), h. 129

C. Kerangka pikir

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas sebagai acuan pemikiran peneliti mengenai penilaian dan pengukuran bahwa adanya optimalisasi bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah kota palopo, maka hasil optimalisasi tersebut yang mampu membuat nasabah loyal maka akan digambarkan dalam bentuk kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1

Gambar kerangka Pemikiran



D. Hipotesis Penelitian

Dari kajian hasil penelitian terdahulu dan konsep tersebut di atas, maka dapat dikembangkan suatu hipotesis,optimalisasi dari dimensi kualitas layanan (*service Quality)* yang di cerminkan dalam *serQual Model* memberikan dampak positif dan berpengaruh pada tingkat loyalitas. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 :Tidak ada hubungan antara optimaliasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah kota Palopo

H_1 :Terdapat hubungan antara optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadapatloyalitas nasabah kota Palopo

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang lingkup penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang mengutamakan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan sebagai bentuk operasionalisasi masing-masing variabel.Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan yaitu kuantitatif adalah ingin menguji sebuah teori, menunjukkan hubungan antar variabel, membangun fakta,memberikan deskripsi statistik, serta menaksir dan dapat meramalkan hasilnya.[37]Penelitian ini dilakukan untuk mencari hubungan antara optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah kota Palopo.

1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian yang dilakukan berlokasi pada kantor Bank BRI syariah Palopo,jln. Jenderal Sudirman no. 43 kota Palopo, Sulawesi selatan, Indonesia. Adapun alasan peneliti memilih lokasi ini di karenakan PT Bank syariah merupakan suatu tempat yang akan diteliti peneliti untuk penelitiannya.

[37]Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011).

2. Pendekatan dan jenis penelitian

a. Pendekatan penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pedekatan penelitian kuantitatif. Alasannya dengan mengguakan metode kuantitatif untuk memperoleh pengaruh antara variabel bebas (*indenpendent)* yang diteliti peningkatan bank syariah yang terdiri atas keadilan, kesamaan, kejujuran terhadap variabel terikat(*dependent)* yaitu loyalitas nasabah. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan dalam suatu penelitian digunakan pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan suatu instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

b. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini merupakan jeins kuantitatif deskriptif, deskriptif merupakan analisis yang menguraikan tanngapan dari responden terhadapat loyalitas nasabah pada Bank BRI syariah Palopo.

c. Objek penelitian

Objek penelitian yang di tuju terdapat pada Bank BRI syariah palopo, yang menberikan layanan yang harus sesui dengan prisip-prinsip syariah.

B. Metode pengumpulan data

1. Sumber data

   a. Data primer

Data primer merupakan data yang secara langsung diperoleh dari sumber data yang utama dan diolah sendiri oleh peneliti.[38] Data yang diperoleh dari penelitian bersumber langsung dari Bank BRI syariah. Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari responden pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.

   b. Data skunder

Data skunder adalah data yang telah diterbitkan atau sudah tersedia atau yang telah siap digunakan oleh suatu organisasi yang bukan pengelolahnya.[39]data skunder yang dimaksudkan adalah suatu data pelengkap data primer yang terdapat pada berbagai sumber seperti web,dokumen, literalur-literatur lainnya, dan data dari perusahaan yang berupa laporan yang mendukung penelitian ini.

2. Populasi dan sampel

   a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan (universal) dari objek suatu penelitian yang bisa berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, nilai,peristiwa, sikap

[2]Sofian Siregar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif,*(Jakarta:Bumi Aksara,2014)h.37

[39]Sofian Airegar, *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif,*(Jakarta:Bumi Aksara,2014)h.37

hidup dan sebagainya sehingga semua objek-objek ini menjadi suatu sumber data dari penelitian ini.[40] Dalam penelitian ini populasi berasal dari nasabah Bank BRI syariah Palopo yang memiliki lebih dari 5000 nasabah.

b. Sampel

Sampel ialah sebagian dari populasi yang akan diteliti.[41] Pada penelitian ini, peneliti telah menetapkan populasi pada Bank BRI syariah Palopo, jumlah populasi yang agak banyak (besar) jumlahnya memungkinkan untuk peneliti mengharuskan mempersempit jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti memfokuskan sampel hanya beberapa dari jumlah sampel populasi diambil dari data yang diperoleh.

Karena populasi nasabah pada bank BRI syariah kota Palopo tidak di ketahui jumlah pastinya maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus uji hipotesis adalah menggunakan rumus Lemeshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{1{,}96^2}{4(0{,}1)^2}$$

$$n = 96{,}04$$

[40] M. Burhan Bungin,*Metodologi Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:Kencana,2005),h.99

[41]Tukiran Taniredja dan HidayatiMustafidah, *Penelitian Kuantitatif,(*Bandung:Alvabeta,2011)h.34

pembulatan : 97

keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang di tentukan oleh peneliti (95% = 1,96)

Moe = Margin of eror (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10 %)

Menurut hasil perhitungan di atas, sampel yang dapat di ambil adalah 96 orang akan tetapi pada prinsipnya tidak ada aturan yang pasti untuk menentukan presentase yang dianggap tetap dalam menentukan sampel. Maka dalam hal ini peneliti membulatkan sampel sebanyak 97 orang responden yang cukup mewakili untuk di teliti.

Dalam penelitian ini, tehnik yang digunakan dalam penentuan sampelyaitu dengan metode *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan),orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah nasabah yang kebetulan ditemukan. Caranya ialah setiap nasabah yang datang ke bank yang telah ditentukan untuk menggunakan jasa perbankan syariah, lalu diberikan kuisioner untuk diisi.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengunpulan data dengan menggunakan berbagai metode seperti, observasi, angket, dan dokumentasi.

1. Observasi

Diartikan sebagai pengamatan terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu,untuk mendapat informasi tentang fenomena yang diinginkan.[42] Dalam penelitian ini, penulis datang lansung ke bank BRI syariah Kota Palopo,untuk memperoleh data yang menjadi objek penelitian.

2. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dimana menggunakan partisipan/responden kemudian mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah di isi debngan lengkap dan kemudian dikembalikan kepada pemiliknya.[43] Dalam suatu angket pertanyaan bisa semuanya merupakan pertanyaan terbuka pertanyaan tertutup. Penggunaan metode ini tentu saja bisa dilakukan ketika respondan bisa membaca dan menulis.[44]Angket ini disediakan untuk diberikan untuk di isi oleh nasabah Bank BRI syariah palopo. Menurut Samsudi dalam tesis Masniar kelebihan dari angket, yaitu sebagai berikut:[9]

a. Angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden yang menjadi sampel.
b. Responden dalam menjawab lebih leluasa, tidak dipengaruhi oleh faktor kehadiran peneliti.
c. Setiap jawaban dapat difikirkan secara seksama oleh responden.

---

[42]Sugiono," *Metode Penelitian Kombinasi (MixedMethods)*", (Bandung:Alfabeta,2013) cet-4 h. 196

[43]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi(MixesMetos),(*Bandung:2013),h.64

[44]I Made Wirartha, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*, (yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi),2006)h.39

d. Data yang terkumpul dapat lebih mudah dianalisis.

Dalam penelitian ini, butir-butir instrumen angket yang disajikan menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap dan presepsi tentang variabel yang diteliti. Jawaban setiap item yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif yaitu : Sangat setuju (SS), setuju(S),Ragu-ragu (RR) Tidak setuju (TS), dan Sangat tidak setuju (STS). Pemberian bobot terhadap pernyataan positif dimulai dari 5,4, 3, 2, 1 sedangkan pernyataan negatif pemberian bobot dimulai dari 1, 2, 3, 4,5.[45]

Tabel 3.1: Aternatif jawaban

No	**Alternative Jawaban**	**Nilai**
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidaksetuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Pada penelitian ini, sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrumen angket diuji coba. Dalam hal ini uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiono,

[45]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta 2011) h. 134.

validitas berarti instrumen tersebut dapat digunakan apa yang seharusnya diukur.[46] Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur.[47] Uji Validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau angket. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data]yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan uji validitas item. Validitas isi adalah instrumen yang berbentuk tes yang sering digunakan untuk mengukur. Sedangkan validitas item merupakan hal yang paling penting dalam pengukuran, terutama kuesioner yang dikembangkan sendiri oleh peneliti.

Validitas ini menggunakan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator. Dengan kisi-kisi instrumen itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.[48] Jumlah tenaga yang digunakan minimal 10 orang atau validator untuk divalidasi. Validator diberikan lembar validasi setiap instrumen untuk diisi dengan tanda centang (√) pada skala *likert* 1-5 seperti berikut ini :

Skor 1 : Sangat tidak setuju

Skor 2 : Tidak setuju

Skor 3 : Ragu-ragu

---

[46]Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta 2011) , h. 121.

[47]Riduwan, *Pengantar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 106.

[48]Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*., h. 129.

Skor 4 : Setuju

Skor 5 : Sangat setuju

3. Dokumentasi

Merupakan tehnik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumentasi dan data-data dari pihak bank BRI syariah kota Palopo.

D. Teknik pengelolaan dan analisis data

Penelitian ini peneliti melakukan terlebih dahulu uji prasyarat yaitu uji normalitas data dan uji linieritas. Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi secara normal sedangkan uji linieritas untuk mengetahui apakah garisregresi X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Untuk analisis data penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS for windows ver. 20*.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikann informasi yang berguna.[49] Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden berupa perhitungan mean, median modus, variansi, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, dan tabel distribusi frekuensi, dan lain-lain.

[49]Ronald E. Walpole., *Statistik Deskriptif*, Hendra Setya Raharja (29 April 2017), diakses pada tanggal 12 Jannuari 2018, pada pukul 06.24.

2. Analisis Statistik Inferensial (Uji Asumsi Klasik)

Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis data sebagai berikut:

a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusan untuk kenormalan data dengan melihat table kolmogrovsmirnov nilai signifikan tanda lebih besar dari 5% (0,05) artinya dapat terdistribusi secara normal.

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak nya penyimpanan klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidak samaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat pada model regresi adalah tidak adanya gejalah heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara menregresi antara variabel indenpenden dengan nilai absolute residualnya (ABS_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel indenpenden dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Hipotesis

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan yaitu teknik analisis data yang menggunakan metode

statistik dengan menguji hipotesis variabel X terhadap variabel Y, maka yang digunakan adalah regresi sederhana. Adapun regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Keterangan:

Y= loyalitas nasabah

X= optimalisasi

α= bilangan konstanta

β= koefisien regresi/ nilai arah penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunun (-) variabel Y.[50]

Mencari model regresi, peneliti menggunakan bantuan program *statistic data analysis (SPPS) for MS WINDOWS release 20* yang sudah tersedia karena sampel yang dijadikan data untuk analisis diberlakukan untuk populasi.Adapum uji hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

a) Uji Linearitas

Uji linearitas yaitu berfungsi untuk mengetahui bentuk hubungaan antara variabel bebas dengan terikat. Linear berarti hubungan garis lurus. Oleh karena itu jika nilai *Sig. Deviation from linearity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat, sedangkan jika nilai *Sig. Devistion from linearity* < 0,05, maka tidak

[50] Ridwan dan Akdon,*Rumus dan data dalam analisis statistika,(cet 2; bandung alfabeta,2007).h.133.*

terhadap hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b) Uji regresi linear sederhana

Metode regresi linear sederhana ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara optimalisasi pelayanan terhadap loyalitas nasabah,

c) Koefisien determinasi (R *Square)*

Koefisien determinasi (R *square*) adalah bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemamouan variabel indenpenden optimalisasi pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen loyalitas nasabah.

d) Uji Parsial (Uji –T)

Pengujian hipotesis secara parsial di digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap varibel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum BRI Syariah

BRI Syariah Palopo berdiri tepatnya pada bulan januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah wilaya kota Palopo. Melihat geliat pertumbuhan perekonomian di kota Palopo yang cukup signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di kota Palopo maka mereka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di Makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat kota Palopo terhadap urusan keuangan.

Selama berdirinya BRI Syariah Palopo sampai sekarang di nilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam arti mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya. Terbukti pada tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kepada pengenalan produk di tengah masyarakat yang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di kota Palopo.

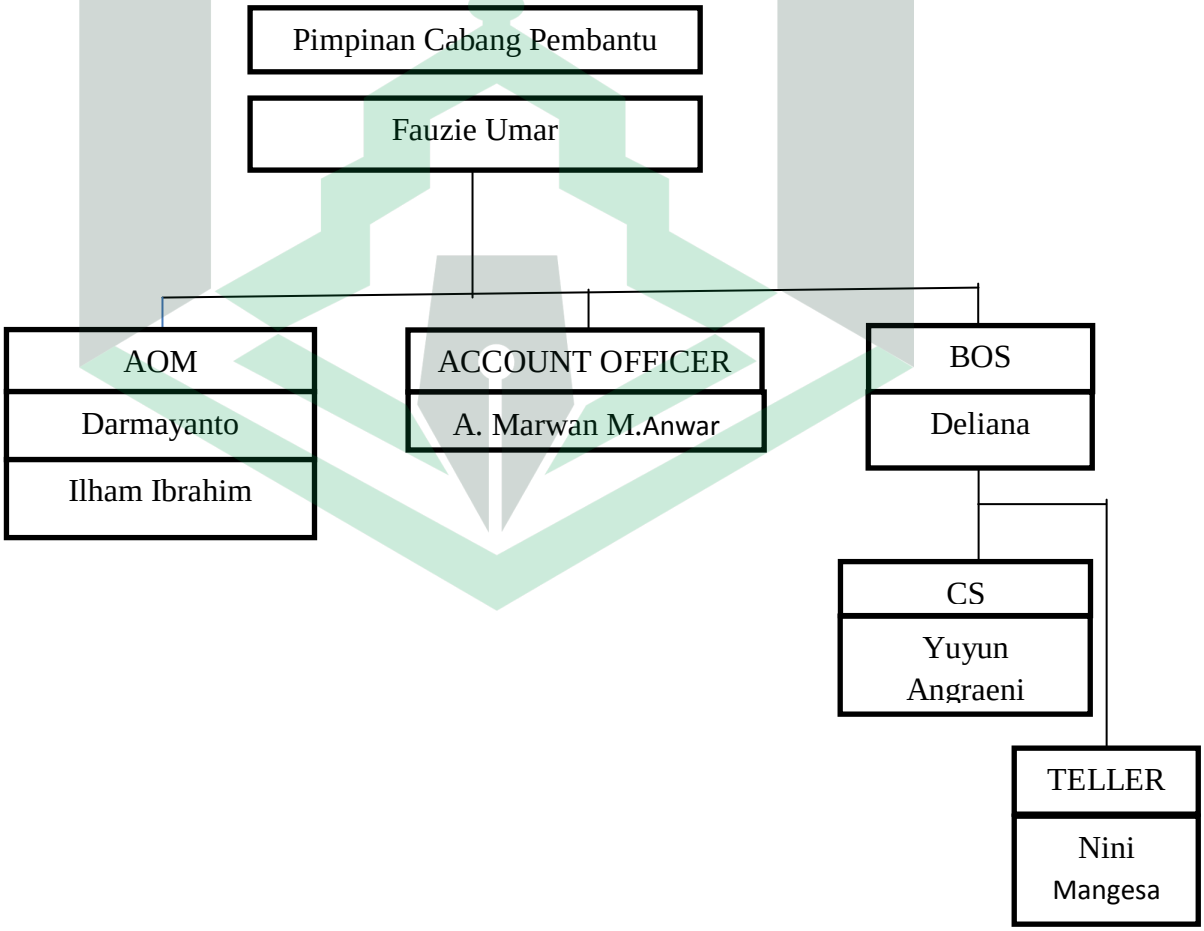
2. Struktur Organisasi

Secara struktur BRI Syariah kota Palopo tidak mempunyai otonomi untuk pengambilan keputusan atas sesuatu yang bersifat non teknis dalam operasionalnya harus ditembus kekantor cabang Makassar atau langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta.

Adapun struktur BRI Syariah kota Palopo sendiri bergambar sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kota Palopo



Stuktur internal BRI Syariah KCP kota Palopo ada lima ungsur di dalamnya, yaitu pimpinan, superviser, Unit RIS 1, Lini bisnis/ marketing, dan operasional, di mana pimpinan mempunyai garis komando langsung terhadap supervisor, Unit RIS 1, dan Lini bisnis/ marketing. Sedangkan supervisor membawahi bidang operasional. Di mana bidang operasional sedikitnya mempunyai empat bagian yang masing-masing berbeda kerjanya yaitu: staf penunjang, pelaksanaan operasional, costumer service, dan teller.

Dalam meningkatkan kinerja pada bank BRI Syariah kota Palopo, di perlukan penunjang yang berpotensi didalam suatu perusahaan itu, seperti karyawan adapun nama-nama karyawan yang terdapat pada bank tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Nama-Nama Karyawan bank BRI Syariah KCP Kota Palopo

No	Nama	Jabatan/Devisi
1.	Fauzie Umar	Pimpinan Cabang Pembantu
2.	Darmayanto	AOM (Account Officer Marketing)
3.	Ilham Ibrahim	AOM(Account Officer Marketing)
4.	A. Marwan M Anwar	Account Officer
5.	Deliana	BOS
6.	Yuyun Agraeni	CS(Coustomer service)
7.	Nini Mangesa	Teller
8.	A. Asrul A	Security
9.	Rusdin	Security

10.	Sufrianto	Cleaning Service

3. Visi dan Misi

BRI Syariah Palopo tidak visi dan misi tersendiri dalam internalnya, secara keseluruhan BRI Syariah visi dan misi yang sama yaitu:

1) Visi : menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesui kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2) Misi

a) Memahami keragaman individu dan mengkomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesui dengan perinsip syariah.

c) Menyediakan akses ternyaman melalui sebagai sarana kapanpun dan dimana pun.

d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman fikiran.

4. Tujuan BRI Syariah

Adapun tujuan BRI Syariah adalah:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi ummat untuk bermuamalat secara Islam.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak membutuhkan dana.

3. Untuk meningkatkan kualitas hidup ummat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
4. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
5. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter.
6. Untuk menyelamatkan ketergantungan ummat islam terhadap bank non syariah.

5. Nilai utama BRI Syariah Palopo

1. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan

a. Nyaman

Setiap produk dan layanan keuanganyang ditawarkan oleh BRI Syariah mudah diakses dan selalu mengutamakan kenyamanan bagi nasabah dan mitra bisnis, baik dalam hal prosedur, produk dan konsep layanan.

b. Universal

BRI Syariah memahami keragaman kebutuhan nasabahnya dan siap memenuhi kebutuhan keuangan berbagai lapisan masyarakat. Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRI Syariah harus mudah diperoleh kualitas dan keuntungannya dimanapun dan kapanpun, untuk siapapun dengan senantiasa mengedepankan semangat universal.

c. Fleksibel

BRI Syariah selaku fleksibel dan responsive dalam menjawab berbagai kebutuhan dan tantangan finansial dengan menawarkan berbagai produk dan layanan, baik untuk individu maupun komersial, pendanaan maupun pembiyayaandikota maupun didesa.

d. Pemahaman yang mendalam dan progresif

1) Berorientasi pada nasabah

Menjadi *brand* yang *insightful*, BRI Syariah selalu meningkatkan kemampuan untuk memahami perbedaan kebutuhan setiap nasabah secara mendalam dan menyeluruh jauh sebelum nasabah bisa mengutarakannya sendiri.

2) Berorientasi pada tujuan

BRI Syariah bertekad untuk menciptakan masadepan yang lebih baik dimana setiap orang dapat menikmati" hidup pernuh warna" kehidupan yang penuh warna merupakan suatu keadaan dimana setiap peribadi dihargai, setiap pribadi menjadi lebih bermakna, dan setiap cita-cita dapat tercapai.

3) Beriorentasi pada pengembangan

BRI Syariah berkembang menuju masa depan yang lebih baik dan selalu berupaya menjadi yang terdepan dalam segala hal, terutama dalam hal teknologi dan kreatifitas inovasi produk dan layanan keuangan.

B. *Analisis Data dan Pengujian Hipotesis*

1. Hasil Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo menggunakan analisis kesahihan item dengan mengkorelasikan nilai tiap item pernyataan skala optimalisasi pelayanan dan loyalitas nasabah dengan skor totalnya. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka diperoleh hasil item yang valid sebanyak 25 item dan item dan yang gugur sebanyak 12 dari 37 item yang di uji cobakan pada 30 responden yang merupakan populasi penelitian yaitu nasabah bank BRI syariah Kota Palopo

Nilai validitas item dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 4.2

Uji Validitas Instrument Penelitian

	Item pernyataan	**Sig. 5%(0,05)**	**r hitung**	**r tabel**	**Keterangan**
Variabel	1	0,05	0,321	0,306	Valid
	2	0,05	0,477	0,306	Valid
	3	0,05	0,466	0,306	Valid
	4	0,05	0,332	0,306	Valid
	5	0,05	0,355	0,306	Valid
	6	0,05	0,393	0,306	Valid
	7	0,05	0,343	0,306	Valid
	8	0,05	0,361	0,306	Valid
	9	0,05	0,310	0,306	Valid

	10	0,05	0,466	0,306	Valid
	11	0,05	0,301	0,306	Valid
	12	0,05	0,325	0,306	Valid
	13	0,05	0,321	0,306	Valid
	14	0,05	0,468	0,306	Valid
	15	0,05	0,371	0,306	Valid
	16	0,05	0,564	0,306	Valid
	17	0,05	0,570	0,306	Valid
	18	0,05	0,649	0,306	Valid
	19	0,05	0,678	0,306	Valid
	20	0,05	0,640	0,306	Valid
	21	0,05	0,349	0,306	Valid
	22	0,05	0,345	0,306	Valid
	23	0,05	0,438	0,306	Valid
	24	0,05	0,525	0,306	Valid
	25	0,05	0,340	0,306	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 di atas untuk menilai validitas item maka dibandingkan dengan R tabel pada Df = 30-2= 28, R tabel pada Df 28 dengan probabilitas 0,05 adalah 0,306 sehingga jika nilai pada kolom corrected item total correlation< R tabel 0,306 item tersebut dikatakan tidak valid, jadi item-item yang tidak valid dibuang sedangkan item yang valid digunakan untuk penelitian.

Reabilitas item skala optimalisasi pelayanan bank BRI syariah dan loyalitas nasabah sebesar 0,651 hal ini menunjukkan angket tersebut reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel. 4.3 di bawah ini.

Table 4.3

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	37

2. Uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang di dapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusan untuk kenormalan data dengan melihat table kolmogrov smirnov nilai signifikan tanda lebih besar dari 5% (0,05) artinya dapat terdistribusi secara normal. Berikut hasil pengujian normalitas data pada penelitian ini:

Tabel 4.4
Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70846630
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.051
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil table kolmogrovsmirnov terlihat pada asymp Sig (2-tailed) menunjukkan nilai signifikansi 0,174 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpanan klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat pada model regresi adalah tidak adanya gejalah heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara menregresi antara variabel indenpenden dengan nilai absolute residualnya (ABS_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel indenpenden dengan absolute

residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 4.5

Uji heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.595	3.460		2.195	.031
	Optimalisasi_Pelayanan	-.099	.074	-.135	-1.329	.187

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil dari ujiheteroskedastisitas dengan metodeglejserhasilnya menunjukkan bahwa nilai signifikan (sig.) sebesar 0,187 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Nasabah Kota Palopo

1) Uji Linearitas

Uji linearitas berfungsi untuk mengetahui bentuk hubungaan antara variabel bebas dengan terikat. Linear berarti hubungan garis lurus. Oleh karena itu jika nilai *Sig. Deviation from linearity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat, sedangkan jika nilai *Sig. Devistion from linearity* < 0,05, maka tidak terhadap hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4.6

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas_Nasabah * Optimalisasi_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	678.628	15	45.242	3.763	.000
		Linearity	332.234	1	332.234	27.633	.000
		Deviation from Linearity	346.395	14	24.742	2.058	.023
	Within Groups		973.867	81	12.023		
	Total		1652.495	96			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai *sig. deviation from linearity* sebesar 0,023>0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara optimalisasi pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2) Uji Linear Sederhana

Metode regresi linear sederhana ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara optimalisasi pelayanan terhadap loyalalitas nasabah. Untuk itupenulis sajikan hasil uji regresi linear sederhana berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.7

Uji Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.543	6.022		1.087	.280
	Optimalisasi_Pelayanan	.633	.129	.448	4.889	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Persamaan regresi sebagai berikut :

Y=a+bX

Y=6.543+0,633 X

Angka –angka ini dapat diartikan :

a. Konstanta sebesar 6.543; mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel loyalitas nasabah adalah sebesar 6.543
b. Koefisien regresi variabel (X) sebesar0,633; menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai optimalisasi pelayanan bertambah sebesar 0,633.Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat di katakan bahwa arah pengaruh variabel bernilai positif, sehingga dapat di katakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
c. Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana
    a) Berdasarkan nilai signifikan; dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel optimalisasi pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)
    b) Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar 4.889 > 1,98525 , sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel optimalisasi pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

3) Koefisien determinasi (R *Square)*

Koefisien determinasi (R *square*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemamouan variabel indenpenden optimalisasi pelayanan mampu

menjelaskan variabel dependen loyalitas nasabah , berikut ini hasil uji determinasi (R *square*).

Tabel 4.8

Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.448[a]	.201	.193	3.728

a. Predictors: (Constant), Optimalisasi_Pelayanan

Dari hasil uji koefisien determinasi(R Square) dapat diketahui nilai koefisien determinasi(R Square) 0,201. Ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan model regresi yang di dapat dimana variabel indenpenden yaitu optimalisasi pelayanan memiliki pebgaruh terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 20,1%.

4) Uji Parsial (Uji –T)

Pengujian hipotesis secara parsial di maksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap varibel terikat. Hasil hipotesis dalam pengujian ini yaitu:

Tabel 4.9

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.543	6.022		1.087	.280
	Optimalisasi_Pelayanan	.633	.129	.448	4.889	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

pada tsbel di atas, t_{hitung} pada optimalisasi pelayanan adalah 4,889, pada derajat bebas (df) = N – 2 = 97 – 2 = 95. Maka ditemukan t_{tabel} sebesar1,98525 . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,889 > 1,98525). Kriteria dalam loyalitas nasabah sebagai berikut:

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) berarti terdapat pengaruh yang erat antara optimalisasi pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya secara statistik adalah tidak ada pengaruh yang signifikan antara optimalisasi pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

c) Berdasarkan kriteria di atas maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti optimalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil analisis data penelitian di atas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa optimalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

C. *Pembahasan*

BRI Syariah Palopo berdiri tepatnya pada bulan januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada diindonesia, salah satunya adalah wilaya kota Palopo. Melihat geliat pertumbuhan perekonomian di kota Palopo yang cukup signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di kota Palopo maka mereka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di

Makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan memenuhi permintaan masyarakat kota Palopo terhadap urusan keuangan.

Selama berdirinya BRI Syariah Palopo sampai sekarang di nilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam arti mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya. Terbukti pada tahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu orientasi tidak fokus terhadap keuntungan, namun lebih kepada pengenalan produk di tengah masyarakat yang eksistensinya sebagai salah satu bank berbasis Syariah di kota Palopo. Diketahui bahwa berdiri bank BRI syariah di kotapalopo kurang lebih 6 tahun lamanya dan sampai sekarang bank BRI syariah Palopo sudah memiliki ± 5000 nasabah.[51]

Sebagaimana yang telah di jelaskan dalam poin sebelumnya mengenai diskripsi variabel optimalisasi pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah. Dan diketahui bahwa bank BRI syariah memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya. Tetapi dalam penelitian ini yang telah dilakukan pengujian melalui uji-t variabel optimalisasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyaliyas nasabah.

Ini terlihat dari paparan data hasil penelitian di atas dengan uji hipotesis menggunakan pengelolaan data statistik analisis regresi sederhana yang berbunyi"H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat di artikan bahwa

[5151] *Hasil dari wawancara kepada salah satu karyawan bank BRI syariah kota Palopo*

optimalisasi pelayanan bank BRI syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dengan ketentuan dari nilai tabel *coefficients* yang dapat dilihat pada table 4.9 disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 yang berarti koefisien regresi optimalisasi pelayanan adalah signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di simpulkan bahwa adanya pengaruh optimalisasi pelayan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah Kota Palopo dengan persentase sebesar 20,1%. Jadi dapat diketahui bahwa bank BRI Syariah memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya tetapi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan regresi sederhana yang dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Hi diterima.

B. *Saran*

Berdasrkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bank BRI syariah kota Palopo
   a. Bank BRI syariah kota Palopo hendaknya menjadi perhatian untuk lebih meningkatkan aktivitas sosial dan lingkungan karena selain memberikan manfaat bagi masyarakat secara umum, juga dapat memberikan keuntungan yang berkelanjutan bagi bank BRI syariah kota Palopo.
   b. Maraknya penawaran fasilitas produk perbankan akan dapat mengalihkan perhatian nasabah sehingga kemungkinan nasabah akan beralih ke produk tabungan tersebut. Untuk itu di perlukan adanya suatu pelayanan dan strategi yang baik untuk menjaga loyalitas nasabah tidak beralih pada

produk tabungan yang lain dan senangtiasa mendorong orang lain untuk menggunakan produk bank BRI syariah kota Palopo.

2. Peneliti selanjutnya

Peneleliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah BRI syariah kota Palopo. Peneliti selanjutnya juga dapat memperbesar ukuran populasi dan sampel sehingga akan dapat memperoleh data yang menyeluruh. Selain itu hendak menggunakan metode lain misalnya wawancara sehingga informasi yang di peroleh tidak bias.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin,Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah,* Jakarta: AlvaBet, 2002.

Azwar,2012:113,*Teori Validitas Aiken's,* hendryadi(2014)

Arikonto,Suharsimi, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek,* Jakarta: PT. Rieneke Cipta, 2000.

BaduduAhmad,A. Batinggi,*Manajemen Pelayanan Publik,* Yogyakarta: Andi,2013

Bungin, ABurhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif,* Jakarta: Kencana, 2005.

Departemen Agama Repoblik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahan,* (Kiaracondong Bandung:PT Sygma Examedia Arkanlema).

Griffin (2002) dalam Ratih Hurriyati, *"Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen",* Bandung : Alfabeta, cv, Februari 2010

Hamid,AkhmadGhazali Abdul, *Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Wadiah di PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung,* (IAIN TULUNGAGUNG 2014)

Ismail, *Perbankan Syariah.* Jakarta: kencana, 2011.

Kontjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat,* Jakarta:PT.Gramedia, 2010.

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah,* Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah,* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

Nasition S, *Metode Research,* Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Rivai,Veithzal, *Bank and Financial Institution Management Conventional and Sharia System,* Jakarta: Rajawali Pers, 2007

Rubinson, dan Baldinger (1996) dalam Abdul Muzammil, Mukhlis Yunus, Nurdasila Darsono, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi",* Jurnal Manajemen dan Inovasi.

Ridwan dan Akdon, *rumus data dalam analisis statistik,* Bandung:Alfabeta,2007

Syukur,Amin, *Pengantar Studi Islam,* Semarang: Pustaka Nuun, 2010.

Satria,Rustan, *Konsep Dasar Metodologi Penelitian Panduan Praktis Penyelesaian Studi*, Palopo: Laskar Perubahan, 2016.

Syiregar,Sofian, *Statistik Parametik untuk Penelitian Kuantutatif,* Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi(MixesMetos),* Bandung: , 2013.

Sutanto,Herry,*Manajemen Pemasaran Bank Syariah*

Sulaiman,Wahid, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS Contoh Kasus dan Pemecahannya,* Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Suherly,*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI SyariahCabang Cirebon*.

Taniredja,Tukiran dan HidayatiMustafidah, *Penelitian Kuantitatif,* Bandung: Alvabeta, 2011.

Tanjung,Hendri dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam,* Bekasi: GramataPublishing, 2013.

Wirata,I Made, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian,Skripsi dan Tesis,* Yogyakarta: C.VAndi Offset (Penerbit Andi), 2006.

Walpole, Ronald E. *Statistik deskriptif,*hendrasetya raharja (29 April 2017)

Yusmad,Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik,* Yogyakarta: Deepublish, 2017.

L A M P I R A N

Lembaran Kuesioner

PENGARUH OPTIMALISASI PELAYANAN BANK BRI SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH KOTA PALOPO

1. Identitas Responden

Nama : ..... (boleh tidak di isi)

Usia :

Jenis Kelamin : □Wanita □ Pria

Pekerjaan : □Mahasiswa □Pelajar □Pegawai Negri

□Pegawai Swasta □Petani □Lainnya.....

Pendidikan : □D3 □S1 □S2 □S3 □Lainnya....

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden yang terhormat, bersama ini saya Hastuti dari IAIN Palopo memohon kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk mengisi data kuesioner mengenai Optimalisasi Pelayanan bank BRI syariah terhadap loyalitas nasabah kota Palopo . Informasi yang Bapak, Ibu atau Saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi saya. Oleh karena itu kepada responden, saya sebagai penulis mengharapkan

a. Memohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak, Ibu atau Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.
b. Berilah tanda centang (√) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
c. Ada (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
    - SS = Sangat Setuju(5)
    - S = Setuju(4)

- R = Ragu-ragu (3)
- TS = Tidak Setuju(2)
- STS = Sangat Tidak Setuju(1)

KUESIONER LAYANAN

No	TANGIBLE(BUKTI NYATA)	JAWABAN				
	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
1.	Ketersediaan brosur yang menarik pada bank BRI syariah Palopo dapat memuat informasi yang lengkap					
2.	Ruang transaksi pada bank BRI syariah Palopo memberikan kenyaman					
3.	Teller bank BRI syariah Palopo melayani nasabah dengan baik tampa membeda-bedakan dalam hal bertransaksi					
4.	Kebersihan ruangan transaksi pada BRI syariah Palopo					
5.	Karyawan BRI syariah Palopo menciptaan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam					
	RELIABILITY(HANDALAN)					
	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
6.	Karyawan bank BRI syariah Palopo cepat tanggap terhadap permintaan nasabah					
7.	Teller bank BRI syariah Palopo memberikan pelayanan kepada nasabah sampai tuntas					
8.	Kecepatan teller bank BRI syariah Palopo dalam memberikan transaksi					
9.	Karyawan ban BRI syariah kota Palopo selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi					
10.	Karyawan bank BRI syariah kota Palopo menyampaikan informasimengenai perbankan secara jelas					
	ASSURANCE (JAMINAN)					
	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
11.	Keramahan dan kesopanan karyawan bank BRI					

	syariah Palopo dalam melayani nasabah					
12.	Karyawan bank BRI syariah Palopo memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					
13.	Keamanan yang baik pada saat berada di bank BRI syariah Palopo					
14.	Karyawawan bank BRI syariah kota Palopo harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap jeni layanan dan produk perbankan					
15.	Bank BRI syariah kota Palopo harus menjadi tempat yang dipercaya dalam menyimpan uang					
	RESPONSIVENESS(KETANGGAPAN)					
	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
16.	Keberadaan kotak saran pada bank BRI syariah kota Palopo					
17.	Tersedianya saluran telpon,e-mail untuk melayani keluhan nasabah bank BRI syariah kota Paloposecara on-line					
18.	Area parkir yang memadai serta aman bagi nasabah pada bank BRI syariah kota palopo					
19.	Karywan BRI syariah kota Palopo harus selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat					
20	Karyawan BRI syariah kota Palopo harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi					
	EMPATHY(EMPATI)					
	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
21.	Karyawan bank BRI syariah Palopo mampu memahami kebutuhan nasabah					
22.	Karyawan bank BRI syariah Palopo selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti					
23.	Karyawan bank BRI syariah Palopo mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah					
24.	Karyawan bank BRI syariah kota Palopo selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi					
25.	Karyawan bank BRI syariah kota Palopo mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasanbah					

KUESIONER KELOYALITASAN

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Setelah mengetahui bahwa bank BRI syariah memiliki kegiatan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejateraan masyarakat, anda bersedia untuk menceritakan kepada orang lain tentang keuntungan menjadi nasabah bank BRI syariah kota Palopo					
2.	Anda bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk menabung di bank BRI syariah kota Palopo					
3.	Anda bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa bank BRI syariah kota Palopo memiliki kepedulian tinggi terhadap lingkungan					
4.	Anda bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwabank BRI syariah kota Palopo memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi					
5.	Anda bersedia menambah jumlah tabungan setelah mengetahui bahwa bank BRI syariah kota Palopoikut serta dalam memajukan kesejateraan masyaraakt sekitar					
6.	Anda tetap bersedia menjadi nasabah bank BRI syariah kota Palopo meskipun ada tabungan di bank lain yang menawarkan bunga dan hadiah yang lebih besar					
7.	Salah satu alasan tetap menjadi nasabahbank BRI syariah kota Palopo adalah karena bank BRI syariah turut serta dalam menjaga lingkungan					
8.	Jika suatu hari Anda membutuhkan jasa perbankan, Anda tetap bersedia untuk menggunakan jasa bank BRI syariah kota Palopo					
9.	Anda bersedia memceritakan kebaikan dan memberi rekomendasi kepada masyarakat tentang bank BRI syariah kota Palopo					
10.	Anda bersedia memberitahukan kepada masyarakat jka mendapatkan kemudahan bertransaksi di bank BRI syariah kota Palopo					
11.	Anda bersedia menggunakan produk bank BRI syariah kota Palopo secarat berkelanjutan					

12.	Anda bersedia menggunakan lebih dari satu produk/jasayang disediakan oleh bank BRI syariah kota Palopo					

X														TOTAL X
Tangible			Reliability		Assurance				Responsiveness		Empathy			
p1	p2	p3	p4	p5	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	
4	2	1	5	3	3	3	2	5	4	4	2	1	2	42
4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	2	4	51
4	5	5	4	3	2	2	4	3	1	2	2	4	4	49
5	5	2	2	2	1	2	3	4	2	5	4	2	2	44
5	5	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	5	4	53
4	4	4	2	1	2	4	1	3	5	4	4	4	1	47
3	2	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47
2	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	2	3	3	51
4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	1	3	3	46
4	2	2	3	1	4	2	4	2	4	5	2	4	4	46
4	4	4	3	2	4	1	3	4	2	3	3	4	3	48
2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	47
1	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	49
4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	1	3	4	49
1	2	2	2	2	4	3	1	3	2	4	4	4	2	40
4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	48
2	2	3	1	2	3	4	2	4	3	5	4	4	3	46
4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	1	4	4	49
4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	49
4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	1	3	3	48
4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	47
5	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	2	3	3	50
4	2	4	2	3	3	4	3	5	4	1	4	2	3	48
4	5	1	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	48
5	5	4	1	4	2	2	5	2	3	2	4	2	4	48
3	4	2	3	5	3	4	2	3	4	4	3	2	4	47
4	4	5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	46
4	2	4	4	2	4	1	3	2	3	4	4	3	4	48
3	4	5	2	1	3	4	4	3	4	3	3	2	3	49
4	5	4	2	4	4	5	2	4	3	4	2	2	4	52
4	4	3	4	5	3	4	1	2	4	3	3	4	1	48
4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	51
4	4	4	4	4	3	4	2	4	1	2	2	3	5	48
3	2	4	3	4	2	3	3	3	5	4	3	4	4	51
3	5	3	3	3	4	3	1	4	3	3	2	3	3	47
3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	2	49

4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	49
2	2	4	3	4	4	2	5	4	2	2	3	4	3	48
4	4	4	3	3	1	3	4	3	2	4	2	3	4	48
5	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	45
2	4	4	2	4	3	4	5	4	2	4	2	2	3	47
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	5	48
1	5	4	4	5	4	2	4	1	4	1	3	4	2	48
4	2	2	2	3	5	4	3	4	3	2	4	5	1	48
4	3	3	2	1	2	3	4	5	4	3	4	3	5	49
5	4	2	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	48
4	2	1	2	4	2	5	3	2	4	4	3	1	4	43
4	3	4	4	3	4	3	1	4	2	4	2	4	3	49
5	3	5	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	49
4	4	4	1	3	3	2	3	2	5	1	2	3	4	45
3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3	3	49
2	1	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	43
4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	2	4	4	2	49
3	4	2	4	4	5	3	4	3	2	2	5	4	3	51
4	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	2	4	46
2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	47
4	4	1	2	3	2	4	3	3	4	2	2	4	5	47
4	1	3	4	2	4	3	4	4	1	4	3	4	5	49
2	3	4	3	2	1	3	2	3	4	5	5	4	3	47
4	4	2	1	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	47
2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	1	2	4	3	37
3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	45
2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	4	3	43
3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	42
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	45
2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	44
4	4	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	46
3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	47
2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	45
2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	47
3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	46
2	5	4	2	2	1	3	2	3	4	5	5	3	3	47
4	4	2	4	2	3	2	4	3	2	2	4	1	4	45
2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	1	2	4	3	39
3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	45

2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	1	4	3	42
3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	45
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	45
2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	44
3	4	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	45
3	2	4	3	3	1	4	3	3	2	4	4	2	3	44
2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	45
2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	47
3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	46
2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	4	3	36
3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	45
2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	1	4	3	42
3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	45
3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	45
2	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	42
4	4	3	2	2	3	2	5	4	3	3	3	3	3	46
3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	45
2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	45
2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	1	4	44
3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	3	3	49
3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	44
3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	5	3	46

Y										Total Y
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	
4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	39
4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	36
4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	34
4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	34
4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	38
2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	36
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	34
4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	39
3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	31
4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	38
4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	32
2	4	4	4	4	3	4	5	4	5	39
4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	39
5	4	3	4	2	4	4	5	3	4	38
4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	37
2	4	2	3	5	4	5	5	4	4	38
5	5	4	2	4	2	4	4	3	5	38
4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	35
3	4	2	4	5	4	5	4	5	3	39
5	4	3	4	4	3	2	4	5	4	38
4	4	4	3	2	5	3	2	3	4	34
5	4	2	4	3	4	3	4	5	4	38
5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	39
4	5	4	2	4	3	4	5	3	5	39
4	4	4	3	3	4	5	2	4	5	38
5	5	3	3	2	3	4	4	3	4	36
4	4	3	4	3	4	5	4	3	5	39
5	3	2	3	4	5	3	4	5	4	38
5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	39
4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	37
3	4	3	4	2	5	4	4	5	4	38
4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	41
4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	39
5	5	4	5	2	3	4	4	5	3	40
4	4	4	2	5	3	4	5	2	4	37
5	5	5	4	4	5	3	2	4	5	42

4	2	4	5	3	4	4	5	5	4	40
5	1	4	2	3	4	3	3	5	2	32
5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	46
4	5	4	5	3	3	2	5	4	5	40
5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	43
5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	45
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
5	3	5	4	2	5	5	5	5	4	43
4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	38
5	4	5	2	5	2	3	4	3	5	38
4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	39
5	2	5	5	3	3	4	1	4	5	37
4	2	5	3	5	4	3	5	4	2	37
4	3	4	4	3	4	5	2	3	4	36
5	5	4	5	3	4	2	4	3	4	39
5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	40
4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	41
4	5	3	4	5	4	5	4	2	4	40
5	4	5	1	4	5	4	3	4	2	37
5	2	4	4	4	4	3	4	5	4	39
5	4	4	2	5	4	5	5	5	4	43
4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	41
5	4	3	3	5	4	3	4	2	4	37
4	5	4	2	2	4	3	5	4	3	36
5	4	2	3	5	3	4	4	2	3	35
3	3	4	2	3	2	2	3	5	3	30
2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	32
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	31
2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	30
3	3	5	3	4	4	2	2	3	3	32
4	4	4	5	3	2	4	3	2	3	34
3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	33
3	2	3	4	3	5	2	3	3	2	30
5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	45
4	5	4	2	2	4	3	5	4	3	36
2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	32
3	3	4	2	3	5	2	3	2	3	30

2	3	3	2	3	3	4	3	3	5	31
4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	32
4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	31
2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	30
3	3	2	3	4	4	5	2	3	3	32
4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	31
3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	30
3	5	3	5	3	2	2	3	3	2	31
2	4	4	3	2	3	5	4	2	3	32
3	3	4	2	3	5	2	3	2	3	30
2	3	3	2	3	3	4	3	5	3	31
4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	32
3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	31
4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	31
2	3	3	3	3	3	2	3	3	5	30
3	3	2	3	4	4	5	2	3	3	32
3	4	4	5	3	2	4	3	2	3	33
3	3	3	4	4	5	3	2	3	4	34
3	2	3	5	3	2	5	3	3	2	31
3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	33
3	5	3	3	3	2	5	3	3	3	33

Hasil Uji-Uji

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.70846630
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.051
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	7.595	3.460		2.195	.031
	Optimalisasi_Pelayanan	-.099	.074	-.135	-1.329	.187

a. Dependent Variable: RES2

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas_Nasabah *	Between Groups	(Combined)	678.628	15	45.242	3.763	.000
		Linearity	332.234	1	332.234	27.633	.000

Optimalisasi_ Pelayanan	Deviation from Linearity	346.395	14	24.742	2.058	.023
	Within Groups	973.867	81	12.023		
	Total	1652.495	96			

Uji Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.543	6.022		1.087	.280
	Optimalisasi_Pelayanan	.633	.129	.448	4.889	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.448[a]	.201	.193	3.728

a. Predictors: (Constant), Optimalisasi_Pelayanan

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.543	6.022		1.087	.280
	Optimalisasi_Pelayanan	.633	.129	.448	4.889	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

DOKUMENTASI

Pada gambar diatas, diambil sebagai dokumentasi pada saat nasabah mengisi lembaran kuisioner (angket).

Dokumenasi yang yang diambil ketika nasabah mengisi lembaran kuisioner (angket)

Dokumentasi yang dimbil ketika nasabah mengisi lembaran kuisioner (angket)

Dokumentasi yang dimbil ketika nasabah mengisi lembaran kuisioner (angket)

Dokumentasi yang diambil ketika nasabah mengisi lembaran kuisioner (angket)

Dokumentasi yang diambil ketika nasabah mengisi lebaran kuisioner (angket)

Semua gambar di atas di ambil sebagai dokumentasi pada saat pembagian kuisioner (angket) kepada nasabah, di bank BRI syariah Kota Palopo

RIWAYAT HIDUP

Hastuti lahir di Tanete 09 september 1996, merupakan anak kedua dari empat bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari Hatta dan Sudarmi. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu dimulai dari pendidikan sekolah tingkat dasar tepatnya di SDN 214 Tanete dan dinyatakan tamat pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMP tepatnya di SMP Negeri 2 Tana Lili dan dinyatakan tamat pada tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat MA, tempatnya di MA Nurul Junaidiyah Lawo dan dinyatakan lulus pada tahun 2014.

Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama berstatus mahasiswa penulis aktif mengikuti organisasi yaitu :

1. Anggota UKM Pencat Silat IAIN Palopo priode 2017-2018
2. Bendahara Umum di komisariat Syafii Maarif di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Palopo Priode 2016-2017 dan ketua Bidang Riset dan perkebangan Keilmuan pada priode 2017-2018
3. Anggota LPM Graffity IAIN Palopo priode 2016-2017

Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan dengan judul skripsi **“Pengaruh optimalisasi Pelayanan Bank Bri Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo ”**. Penulis berharap dapat berkarya secara profesional di bidang dengan fokus keilmuan yang sesuai dan melanjutkan studi serta riset yang mendukung keberlangsungan bank syariah kedepan, amin. Demikian riwayat hidup penulis