

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU
PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Nia Auliyatul Faizah

NIM 402180065

Pembimbing:

Dr. Aji Damanuri, M.E.I

NIP 197506022002121003

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Faizah, Nia Auliyatul, 2022. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Aji Damanuri, M.E.I.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu lembaga keuangan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan secara akurat. Seperti halnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, sikap dari karyawan kurang memahami keinginan nasabah dan kurangnya fasilitas yang diberikan. Dengan semakin baiknya kualitas yang diberikan maka akan mempengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas nasabah.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup baik dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah yang terdiri dari Bukti Langsung (*Tangibles*) dengan memberikan fasilitas, Keandalan (*Reliability*) dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, Ketanggapan (*Responsiveness*) melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, Jaminan (*assurance*) memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan Empati (*Empathy*) melayani nasabah dengan ramah dan sopan santun. Dari hasil wawancara dan pernyataan nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup baik dan memberikan kepuasan serta loyalitas nasabah. Tetapi perlu perbaikan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), seperti penambahan monitor nomor antrian dan di dimensi keandalan karyawan harus menambah pengetahuan dan lebih mementingkan keinginan nasabah agar dapat memberi kepuasan dan cenderung bersikap loyal.

P O N O R O G O



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Nia Auliyatul Faizah	402180065	Perbankan Syariah	Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

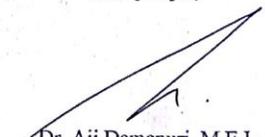
Ponorogo, 19 April 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP-197502072009011007

Menyetujui,


Dr. Aji Damanuri, M.E.I.
NIP 197506022002121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisa Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo
Nama : Nia Auliyatul Faizah
NIM : 402180065
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP. 197502072009011007

()

Penguji I
Ridho Rokamah, M.SI.
NIP. 197412111999032002

()

Penguji II
Dr. Aji Damanuri, M.E.I.
NIP. 197506022002121003

()

Ponorogo, 30 Mei 2022
Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Authfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Auliyatul Faizah

NIM : 402180065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Progam Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 07 Juni 2022

Penulis



Nia Auliyatul Faizah

NIM. 402180065

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nia Auliyatul Faizah

NIM : 402180065

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 18 April 2022

Pembuat Pernyataan,



Nia Auliyatul Faizah

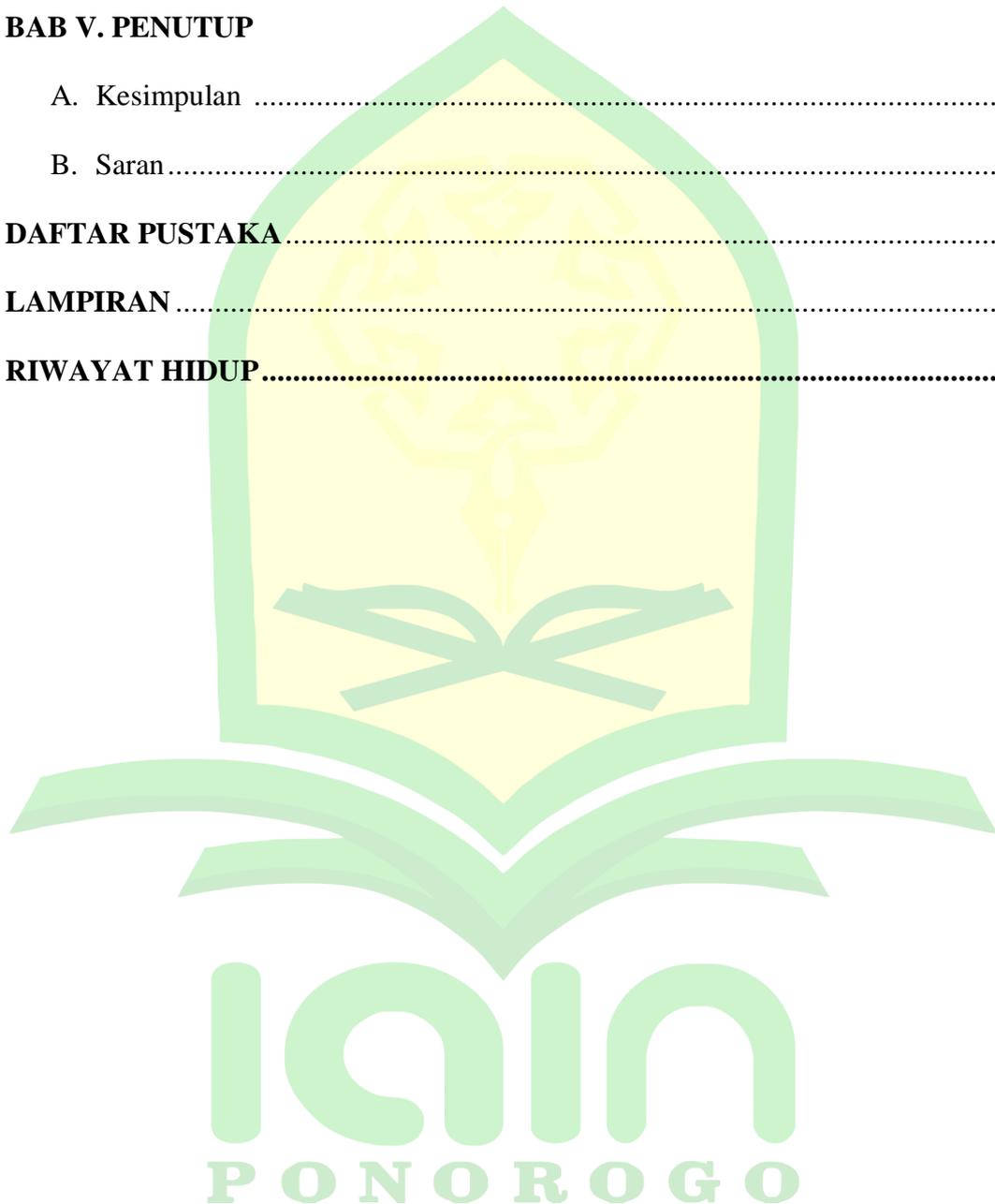
NIM 402180065

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Studi Penelitian Tedahulu.....	8
F. Metode Penelitian.....	15
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
2. Kehadiran Peneliti	16
3. Lokasi Penelitian	16
4. Data dan Sumber Data	17
5. Teknik Pengumpulan Data.....	18
6. Teknik Pengolahan Data.....	20
7. Analisis Data	20
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	21

G. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
B. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	25
C. Empat Karakteristik Pelayanan Prima.....	27
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
E. Etika Pelayanan.....	30
F. Standar Pelayanan	31
G. Kepuasan Nasabah	31
H. Loyalitas Nasabah	35
BAB III. PAPARAN DATA	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	38
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	40
3. Letak Geografis	41
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	41
B. Data	42
1. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	42
2. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	47
BAB IV ANALISIS DATA	
A. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	

Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	60
B. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	65
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76
RIWAYAT HIDUP	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan bank yang mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariat islam.¹ Pada dasarnya kegiatan usaha bank syariah itu sama dengan bank konvensional. Kegiatan usaha bank syariah antara lain penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa. Hal yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional yaitu bank syariah sesuai dengan prinsip islam dikarenakan banyak variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan bank konvensional.²

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah menghimpun dana. Penghimpunan dana dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendanaan antara lain giro, tabungan, deposito dan produk-produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan. Kegiatan kedua yang dilakukan bank adalah penyaluran dana. Penyaluran dana kepada masyarakat yaitu bank umum perlu menyalurkan dana kepada pihak yang

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2013), 32-33.

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2009), 72.

membutuhkan dana, dana dalam bentuk kredit dan atau pembiayaan serta bentuk ketaatan dan lainnya. Kegiatan atau aktivitas bank yang ketiga adalah pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran. Maksudnya, bank umum juga menawarkan produk pelayanan jasa untuk membantu transaksi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bank hasil yang diperoleh bank atas pelayanan jasa bank ialah berupa pendapatan *fee* dan komisi.³ Di dunia perbankan masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah bank.

Pada dasarnya masyarakat akan memilih bank yang memberikan keuntungan dan kemudahan, sehingga bank harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu. Nasabah memang harus diperlakukan dan diberikan pelayanan yang baik dan layak serta cepat untuk transaksi yang berkaitan dengan bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan kurang cepat maka mereka akan menganggap bank tersebut kurang baik dan hal yang paling merugikan nasabah bisa saja meninggalkan bank tersebut dan akan berpindah ke bank yang lain. Hal ini tentu saja akan merugikan bank itu sendiri, oleh karena itu, bank harus berusaha melakukan yang terbaik untuk mempertahankan para nasabah dan calon nasabah.

Hal tersebut akan menjadikan pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan bagi pihak bank. Pelayanan menjadi penting bagi bank

³ Ibid., 72.

dalam upaya memberika kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meninimumkan nasabah ke bank lain. Upaya kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.⁴

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁵ Karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang dan jasa, maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang berkecenderungan untuk lebih sering melakukan pembelian barang atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen amat puas atau senang.⁶

⁴ Tri Astuti dan Indah Mustikawati, "Pengaruh Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung, " *Jurnal Nomonal*, Vol. II, No. I (2013), 185.

⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasara* (Yogyakarta: Andi Ofsed, 2012), 115.

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Prenhalindo, 2008), 139.

Menurut Fandy Tjiptono menyatakan bahwa loyalitas konsumen (*customer loyalty*) adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek yang tercermin dari sikap (*attitude*) yang sangat positif dan wujud perilaku (*behavior*) pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten.⁷ Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Hal tersebut dikarenakan oleh salah satu perilaku pelanggan yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Maka dari itu, pelanggan yang loyal akan menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal.

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo merupakan salah satu cabang pembantu di Jl. Soekarno Hatta kav 35 & 37 Ponorogo. Secara geografis lokasi bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo cukup strategis dan sangat tepat karena berada di wilayah jantung kota Ponorogo. Dengan tempat yang sangat strategis dapat mempermudah jangkauan masyarakat kota maupun desa untuk bisa menggunakan dan memanfaatkan produk dan layanan jasa dari bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 110.

Terdapat produk penghimpunan dana (*find collection product*) yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Produk penghimpunan dana (*find collectin product*) yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo diantaranya Tabungan iB Hijrah, Tabungan iB Hijrah Valas, Tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan iB Hijrah Rencana, Tabungan iB Hijrah Prima, Tabunga iB Hijrah Bisnis, Tabunganku iB, Deposito iB Hijrah, Giro iB Attijary, Giro iB Hijrah Ultima, Dana Pensiun Muamalat. Sedangkan produk penyaluran dana (*Financing Product*) Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogi diantaranya KPR iB Muamalat, iB Muamalat Multi Guna, iB Muamalat Koperasi Karyawan, iB Muamalat Pensiun, pembiayaan *Autoloan (Via Multifinance)*, iB Modal Kerja Reguler, iB Modal Kerja Proyek, iB Modal Kerja Konteruksi Developer, iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah, iB Investasi Reguler, iB Properti Bisnis, iB Muamalat Usaha Mikro, iB Rekening Koran Muamalat.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yaitu Ibu Erna mengungkapkan bahwa memang dari segi pelayanan kurang memuaskan. Pelayanan yang tidak sesuai harapan atau masih tetap lambat dan juga ketika memanggil nomer antrian suara *Teller* kurang keras sehingga banyak nasabah yang tidak mendengar pada saat dipanggil nomer antriannya, hal tersebut yang membuat nasabah tidak puas. Nasabah sendiri mengharapkan kualitas

⁸ Pandu Bagaskara, Wawancara 21 Januari 2022.

pelayanan yang cepat, tidak lelet dan mengeraskan suara ketika memanggil nomer antrian.⁹

Berdasarkan hasil observasi lapangan, pelayanan pada bagian teller untuk pelayanannya sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan nasabah, namun masih ada beberapa hal yang kurang berkenan di hati nasabah seperti teller masih kaku, dan juga teller yang berjalan-jalan sehingga dapat menyebabkan antrian yang lama dan nasabah menunggu juga terlalu lama. Dilihat dari asset bank Muamalat dari tahun ke tahun mengalami kenaikan sedangkan layanannya masih dianggap biasa saja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa nasabah yang tidak puas dengan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Dan juga kurangnya perhatian secara lebih dekat atau pribadi dengan nasabah, yang bertujuan untuk mengetahui keinginan nasabah secara akurat dan spesifik. Hal tersebut berbanding terbalik dengan teori Fandy Tjitono yang mengatakan bahwa salah satu kunci dalam memberika layanan pelanggan yang unggul yaitu dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti dapat menuangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul “ **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo**”.

⁹ Ibu Erna, Wawancara 15 Februari 2022

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
2. Bagaimana analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dapat diketahui tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
2. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca didalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi praktisi lembaga keuangan untuk mempertahankan eksistensi sebagai bank syariah yang mengemban amanat untuk mensejahterakan seluruh

umat.

b. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih hasil penelitian sebagai dasar referensi bagi mahasiswa IAIN Ponorogo untuk penelitian dimasa yang akan datang dan menambah khasanah pustakan mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

c. Bagi Penulis

Sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank muamalat kantor cabang pembantu ponorogo.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini mampu memberikan bahan evaluasi tentang perbankan syariah agar dapat terus berkembang dan melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan, sehingga bank syariah semain maju dan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji beberapa penelitian terdahulu mengenai analisis kualitas pelayanan sebagai perbandingan dan pembelajaran. Penelitian-penelitian tersebut sebagai berikut:

Elina Wijayasih dalam penelitian yang berjudul “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga”. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, Strategi yang diterapkan pada kualitas pelayanan dalam penghimpunan dana tabungan IB Mitra sipantas sudah baik dengan berbagai strategi yang digunakan seperti menyambut nasabah dengan senyuman, berpenampilan sesuai syariat Islam, melayani secara cepat dan tepat, karyawan yang berkualitas dan tidak membedakan nasabah. Tetapi di sini bank juga memberikan tindakan pelayanan yang berbeda dalam setiap strateginya.¹⁰

Amelia Yulina dalam penelitian yang berjudul “*Analisis Pelayanan Prima di Bank BRI Syariah KCP Cipulir*”. Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, analisis Bank BRI Syariah KCP Cipulir dalam meningkatkan nasabah penabung dari segi strategi pelayanan prima adalah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dalam melayani nasabah, dengan tanggap terhadap keluhan nasabah. Sedangkan strategi pelayanan prima Bank BRI Syariah KCP Cipulir dalam teori service diharapkan selalu menciptakan reputasi yang baik (positif) terhadap produk-produk yang ada di Bank BRI Syariah hingga pada akhirnya dapat mengarah pada kesadaran yang tinggi,

¹⁰ Elina Wijayasih, “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga,” *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, Purwokerto, 2017), 72.

reputasi yang baik, sehingga reputasi terbentuk dengan sendirinya dari nasabah.¹¹

Gadis Anggraini dalam penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S’Parman”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening, konsultasi tentang produk-produk, dan keluhan lainnya. *Costumer service* juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, yang harus diperhatikan karena masing-masing nasabah memiliki karakteristik yang berbeda maka di perlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul masalah pahaman. *Name tag* yang harus diperhatikan agar nasabah mengenal karyawan tersebut.¹²

Acmad Taviq dalam penelitian yang judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah di Privinsi Riau”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia nasabah. Layanan bank syariah yang ramah, murah senyum, dan berpakaian sopan serta berjilbab membuat nasabah merasa puas dan merasa aman.¹³

¹¹ Amelia Yulinsa, “Analisis Pelayanan Prima terhadap nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir,” *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014), 76.

¹² Gadis Anggraini, “Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S’Parman,” *Skripsi* (Sumatra Utara: UIN Sumatera Utara, 2018), 56.

¹³ Acmad Taviq, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau,” *Skripsi* (Malang: UB Malang, 2012), 174.

Muhammad Fahmi Fauzil Azhim dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa koperasi Syariah harapan Surabaya merupakan lembaga yang amanah yang telah mengamalkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan. Pegawai koperasi Syariah harapan Surabaya bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen mereka melayani anggota dengan ramah, dan sopan. Pelaporan anggota oleh pegawai dilakukan setiap hari sebagai upaya menjaga kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta yang terjadi di lapangan. Pelayanan yang telah dilakukan membuat jumlah anggota dan calon anggota yang telah melakukan pembiayaan meningkat tahun 2016. Hal tersebut secara tidak langsung membuktikan bahwa anggota dan calon anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi Syariah harapan Surabaya. Perbedaan dari penelitian saya adalah hanya membahas kualitas pelayanan.¹⁴

Arfa Zuhra dalam penelitian yang berjudul “Analisis yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Ban BNI Syariah Cabang Medan adalah kesopanan karyawan, kominikasi yang disampaikan

¹⁴ Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, “Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya,” *Skripsi* (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), 81.

karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak ada potongan-potongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah nyaman saat menabung, parkir yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank ini juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas.¹⁵

Yulia Ellawati dalam penelitian yang berjudul “Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif Deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah peran *customer service* pada PT BPRS Safir Bengkulu yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur). Secara tidak langsung *customer service* PT BPRS Safir Bengkulu juga berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah. Dan peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu membuat kesan yang baik kepada nasabah, berpakaian rapi, berbicara sopan, menjaga komunikasi kepada nasabah, selalu bersilaturahmi kepada nasabah baik keadaan suka ataupun duka.¹⁶

Mira dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah

¹⁵ Arfa Zuhra, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan,” *Skripsi* (Sumatra Utara: UM Sumatra Utara, 2017), 72.

¹⁶ Yulia Ellawati, “Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu,” *Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2017), 81.

Terhadap Kualitas Pelayanan pada BANK Syariah Mandiri Parepare”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan bank syariah Mandiri Parepare memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui 5 (lima) faktor yaitu *tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. *Reability* (Kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tangkap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.¹⁷

Mustaqim dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya”. Pendekatan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangkaraya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti jaringan ATM yang sering *offline* dan jumlah kantor serta mesin

¹⁷ Mira, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare,” *Skripsi* (Parepare: IAIN Parepare, 2019), 74.

ATM yang perlu ditambahi lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak, Bank Muamalat Cabang Palangkaraya telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap layanan *mobile banking*.¹⁸

Dara Febrica Maharani dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Bitung”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Dalam kerja samanya kedua bank memiliki penilaian yang berbeda dimata nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Bank Rakyat Indonesia ditinggalkan 3 nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dikarenakan pelayanan yang sudah tidak sesuai janji. 3 nasabah non muslim tersebut telah berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan lebih nyaman menggunakan bank tersebut.¹⁹

Meskipun sudah banyak penelitian yang melakukan terkait dengan kualitas pelayanan, tetapi dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang lainnya. Adapun perbedaannya adalah terdapat pada

¹⁸ Mustaqim, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya,” *Skripsi* (Palangkaraya: IAIN Palangkaraya, 2016), 81.

¹⁹ Dara Febrica Maharani, “Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Bitung”, *Skripsi* (Manado: IAIN Manado, 2020), 61.

tempat lokasi penelitian dan konteks pembahasan dari penelitian ini tentunya juga berbeda.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami.²⁰ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo untuk menghasilkan data-data yang peneliti butuhkan baik berupa data tertulis maupun data lisan.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data secara langsung dilapangan.²¹ Dalam penelitian ini peneliti langsung mencari data di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dan menggali data mengenai pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

²⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung : Alfabeta CV, 2016), 7.

²¹ Ibid., 205.

2. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan pendekatan penelitian ini, yaitu penelitian kualitatif maka kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti dalam obyek penelitian sangat perlu dilakukan, sebab dengan kehadiran peneliti inilah akan diperoleh data yang sebenarnya tentang obyek penelitian tanpa adanya penambahan-penambahan dan tanpa rekayasa. Di samping itu, dengan kehadiran peneliti akan terjalin interaksi yang erat antara peneliti dan obyek yang diteliti, sehingga hasil yang diperoleh benar-benar valid.

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti adalah menemukan dan mengeksplorasi segala sesuatu yang terkait dengan fokus penelitian dengan metode wawancara dan observasi. Dalam hal ini peneliti adalah sebagai pengamat penuh serta diketahui oleh subyek atau informan.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini berada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta kav 35 dan 37, Banyudono, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih tempat di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo karena lokasinya yang strategis dan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. Data dan Sumber Data

Data yang peneliti lakukan untuk penelitian ini adalah data tentang pelayanan yang diberikan di bank Muamalat KCP Ponorogo. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sumber data adalah suatu subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari responden melalui observasi dan wawancara kepada *Customer Service* Bank Muamalat KCP Ponorogo.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topic tertentu.²² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap pengumpulan datanya tetapi hanya menggunakan garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan karyawan, pimpinan dan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2013), 376.

Ponorogo.

b. Observasi

Observasi merupakan sebagai proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan diagnosis. Dalam penelitian ini untuk pengumpulan datanya langsung mendatangi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, berupa gambar, patung, film dan lain-lain.²³

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan-pengumpulan data berupa dokumen pendukung yang berasal dari Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Adapun dokumen tersebut berupa data yang berkaitan dengan struktur organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

²³ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung : Alfabeta CV, 2016), 476.

6. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan peneliti setelah data yang dibutuhkan terkumpul adalah sebagai berikut:

- a. *Editing* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari kelengkapan, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevan dengan peneliti. Melakukan pengeditan data yang telah diperoleh dari lapangan.
- b. *Organizing* yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam rangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis. Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan peneliti.
- c. Penentuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari peneliti untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditentukan yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.

7. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menguraikan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan kemudian dicocokkan dengan data literatur lalu diuraikan dengan

bahasa yang mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan.²⁴ Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek penelitian. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Agar data dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilakukan uji keabsahan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *triangulasi*. *Triangulasi* dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat *triangulasi* sumber, *triangulasi* teknik pengumpulan data, dan waktu.²⁵ Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber, dan selanjutnya data yang diperoleh dianalisis peneliti sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan selanjutnya dapat dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber yang berbeda.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bermaksud untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menelaah penelitian ini, sistematika pembahasan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yang mana bab satu dengan yang lainnya mempunyai keterikatan yang erat, adapun sistematika

²⁴ Ibid., 249.

²⁵ Ibid., 274.

pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pada bab ini menjelaskan tentang penahuluan sebagai dasar pembahasan, dan penelitian ini memiliki beberapa aspek yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II ladasan teori, pada bab ini membahas mengenai kajian teori kualitas pelayanan, pengertian kuatitas pelayanan, unsur-unsur kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, etika pelayanan, prosedur penerimaan nasabah, pengertian kepuasan nasabah, dan pengertian loyalitas nasabah.

Bab III paparan data, pada bab ini membahas mengenai data yang telah dikumpulkan pada saat melakukan wawancara yang langsung berkaitan dengan rumusan masalah.

Bab IV analisis data, pada bab ini membahas mengenai data yang te;ah dikumpulkan yang kemudian dianalisis menggunakan teori-teori sesuai dengan literature.

Bab V penutup, bab ini merupakan bab yang paling akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goesth dan Davis sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹ Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.²

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah cara melayani atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain yang mendapatkan imbalan atas jasa yang berupa uang. Menurut KBBI bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh atau badan untuk melakukan kebutuhan orang lain.³ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik.⁴

Menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan

¹ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 51.

² Zainal Mukarom & Muhibun Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 105.

³ KBBI.web.id.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 27.

Muhibudin Wijaya Laksana mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas atau serangkaian aktifitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁵

Dalam definisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberika kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.⁶

Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.⁷ Kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luasrbiasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketetapan memberikan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan

⁵ Zaenal Muarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* , 80.

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 15.

⁷ Alfi Syahri Lubis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam, " *Jurnal of business Administration*, Vol. 1. No. 2 Tahun 2017, 234.

perasaan nyaman pada konsumen.⁸ Kualitas pelayanan adalah proses atau kegiatan yang memungkinkan seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah serta mempertahankan dan memelihara hubungan jangka panjang dengan nasabah, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap bank syariah.⁹

B. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan¹⁰

1. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan atau resepsionis memerlukan persyaratan seperti wajah harus menawan badan harus tegang/tidak cacat, bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

2. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayan dalam menyampaikan perlu diperhatikan janji disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan dua hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

3. Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar tersedia melayani kepada para pelanggan.

⁸ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesi, 2010), 103.

⁹ Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, 36.

¹⁰ Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 59-61.

4. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat penyelidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.

5. Kesopanan dan ramah tamah

Petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraan harus transparan dan aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan, dan jujur dalam penyelesaian waktu.

7. Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai kepastian hukum.

8. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan kejelasan informasi kepada masyarakat.

9. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tetap serta hasil kualitas yang tinggi.

10. Biaya

Pemantapan pengurusan dan pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan. Pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biasya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan emikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

12. Kesederhanaan

Prosedur da tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

C. Ada empat karakteristik pelayanan prima¹¹

1. Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan ini harus diisi desain sederhana mudah dipahami baik pelanggan maupun karyawan sendiri.

¹¹ Ibid, 61-62

2. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali.

3. Perhatikan pada kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan.

4. Keakraban

Buatlah pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati.

D. Dimensi kualitas pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan atau *Service Quality* merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Zeithmal, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan berkualitas, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.¹²

¹² Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), 148.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap juga bisa diartikan keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.¹³

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Jaminan juga dapat diartikan pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.¹⁴

5. Empati (*empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

¹³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), 70.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 53.

individual atau pribadi, yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah.

E. Etika pelayanan¹⁵

Etika pelayanan juga sangat penting bagi petugas bank. Selain itu petugas bank juga harus berperan pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Petugas bank juga harus menjauhkan diri unsur-unsur kepentingan pribadi atau kelompok. Berikut ini ada beberapa dasar etika pelayanan antara lain:

1. *Politeness* adalah sikap sopan yang harus diperlihatkan kepada pihak lain dalam melakukan kontrak atau hubungan.
2. *Respectful* adalah sikap menghormati dan menghargai pihak lain secara wajar dan layak.
3. *Attentive* adalah sikap penuh perhatian yang diperlihatkan kepada pihak lain secara wajar dan layak.
4. *Cooperative* adalah sikap suka menolong pihak lain, bila pihak tersebut memang membutuhkan pertolongan, sementara anda sendiri sebenarnya sanggup dan mampu memberikan pertolongan.
5. *Tolerance* adalah sikap tenggang rasa *tepa slira* terhadap orang lain agar kita dapat diterima dan disukai dimana saja kita berada.
6. *Informality* adalah sikap ramah yang kita perlihatkan kepada pihak

¹⁵ As Mahmueddin, *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjarin Nasabah* (Jakarta: PT Gunung Agung, 1995), 24-27.

lain. Sikap ini dapat diperlihatkan melalui sapaan atau ucapan salam.

7. *Self control* adalah sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi.

F. Standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berikut ini standar pelayanan yang perlu diperhatikan adalah:¹⁶

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
3. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
5. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
6. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
7. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kekuasaan.

G. Kepuasan nasabah

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang difikirkan terhadap hasil

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabet, 2010), 208-2010.

kinerja yang diharapkan.¹⁷ Nasabah akan merasa puas dan senang apabila kinerja sebuah perusahaan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan para nasabah. Penilaian nasabah atas kinerja sebuah perusahaan tergantung banyak faktor, terutama hubungan loyalitas yang dimiliki nasabah dengan perusahaan tersebut.¹⁸

Nasabah yang merasa puas setelah melakukan transaksi akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, karena nasabah puas biasanya akan bersikap memiliki kecenderungan untuk melakukan ulang, lebih loyal terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, memberikan informasi yang positif kepada pihak lain terhadap keunggulan produk yang ditawarkan, sedikit perhatian terhadap merek dan promosi dari produk pesaing, kurang sensitif terhadap harga, memberi ide-ide tentang produk baik berupa barang maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Secara langsung maupun tidak langsung dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan terutama biaya pemasaran dan penjualan.¹⁹

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam, kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak sangat signifikan pada perusahaan. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dari kinerja yang didapatkan atau diraskan

¹⁷ Nurul Mubarak & Eriza Yolanda Maldina, "Strategi Pemasaran Islami dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista," *Jurnal I-Ekonomi* Vol. 3, No. 1 Juni 2017, 8.

¹⁸ Philip Kotler & Kevei Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, Edisi Ke-13, 2009), 177.

¹⁹ Wirdani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru," *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol.2, No. 1 Juni 2017, 30.

dari produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.²⁰ Oleh karena itu, kepuasan nasabah dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat mempromosikan produk dan jasa perusahaan dimata para nasabahnya.

1. Mengukur kepuasan nasabah

Perlunya sebuah perusahaan melakukan pemantauan dan mengukur tingkat kepuasan nasabah karena hal ini dapat memberikan umpan balik bagi keperluan pembangunan dan implementasi peningkatan kepuasan nasabah. Kotler menyatakan ada 4 metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu:²¹

a. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Setiap perusahaan wajib memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan kritik, saran, keluhan, dan pendapat mereka. Aliran informasi ini diharapkan dapat memberikan gagasan bagi perusahaan untuk bergerak lebih cepat penyelesaian masalah.

b. Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan karyawan sebagai *Ghost Shopping* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa

²⁰ Sofjan Assauri, *Strategi Marketing* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 11.

²¹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 15.

perusahaan dibandingkan para pesaing.

c. Analisis kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*)

Perusahaan seharusnya menghubungi para nasabah yang telah berhenti membeli atau menggunakan jasa, dan telah beralih keperusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal itu dapat terjadi dan dapat memperbaiki kebijakan dan menyempurnakan pelayanan agar hal yang sama tidak terjadi pada nasabah yang lain.

d. Survei kepuasan nasabah (*customer survey*)

Kepuasan nasabah dapat diukur dari persepsi nasabah itu sendiri terhadap kepuasan yang dirasakannya. Peneliti umumnya melakukan wawancara langsung kepada nasabah untuk bisa menilai tanggapan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Manfaat kepuasan nasabah

Beberapa manfaat yang didapatkan oleh perusahaan yang dimana nasabnya merasa puas atas produk dan pelayanan perusahaan, yaitu:²²

- a. Hubungan perusahaan dengan anggotanya akan semakin harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik untuk pembelian yang akan datang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas nasabah.
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut untuk membeli produk dan menguntungkan perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan akan semakin baik bagi nasabah.

²² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 25.

f. Meningkatkan laba perusahaan.

H. Loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah merupakan kecenderungan nasabah untuk memilih nilai perusahaan yang ditawarkan diatas alternative tawaran perusahaan pesaing. Tingkat loyalitas diprediksi akan diperoleh asumsi atas nilai waktu pelanggan. Istilah loyalitas sering diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, namun akan sangat sulit jika dianalisis maknanya, loyalitas nasabah merupakan tujuan inti yang diupayakan dalam konteks pemasaran modern. Hal ini dikarenakan loyalitas nasabah diharapkan perusahaan akan mempengaruhi keuntungan jangka panjang atas hubungan yang terjalin antara nasabah dan perusahaan dalam kurun waktu yang lama.²³

Grafim berpendapat bahwa nasabah yang loyal adalah nasabah yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan kepada orang lain, seorang nasabah yang loyal memiliki prasangka mengenai apa yang akan dibelinya, pembelian bukan merupakan peristiwa acak. Selain itu, loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu dan tindakan kurang dari dua kali.²⁴

Menciptakan hubungan kuat dan erat adalah yang menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang, perusahaan yang ingin

²³ Eli Sulastrri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017), 47.

²⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 80.

membentuk ikatan pelanggan yang kuat harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam, berinteraksi dengan pelanggan merupakan hal yang penting dalam manajemen hubungan pelanggan. Beberapa perusahaan menciptakan mekanisme berkelanjutan yang membuat manajer senior dapat terus terhubung umpan balik pelanggan dari lini depan.²⁵

Pemahaman loyalitas nasabah tidak hanya dilihat dari transaksi yang dilakukan secara berulang-ulang (*repeat customer*) namun ada beberapa ciri yang bisa dianggap nasabah itu loyal, yaitu :²⁶

1. Nasabah yang melakukan pembelian ulang secara teratur.
2. Nasabah yang membeli untuk produk yang lain ditempat yang sama.
3. Nasabah yang mereferensikan kepada pihak atau orang lain.
4. Nasabah yang tidak dapat dipengaruhi pesaing untuk pindah.

Nasabah loyal merupakan *invisible advocate* bagi perusahaan. Nasabah tersebut yang akan membela produk perusahaan secara sukarela akan selalu berusaha merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas nasabah adalah kekuatan bagi perusahaan, dalam menciptakan *customer loyalty* maka perusahaan harus berfikir bagaimana dapat menciptakan *customer satisfaction* terlebih dahulu. Salah satunya adalah *relationship marketing* yang tidak hanya mengutamakan kepada bagaimana menciptakan penjualan saja tetapi bagaimana mempertahankan dengan dasar hubungan kerjasama dan kepercayaan supaya tercipta kepuasan nasabah yang maksimal.

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 153.

²⁶ Eli Sulastri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam, 55.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Pada 1 November 1991, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 Bank Muamalat Indonesia mengeluarkan beberapa produk keuangan syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPK Muamalat), serta Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance). Berdirinya Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Beberapa produk yang diluncurkan oleh Bank Muamalat Indonesia seperti produk Shar-e Gold Debit Visa yang telah diluncurkan pada tahun 2011 telah mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip serta layanan internet banking, ATM dan cash management. Semua produk tersebut menjadi tonggak sejarah penting dunia perbankan syariah.¹

Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada 27 Oktober 1994. Selanjutnya, pada tahun 2003,

¹ Bank Muamalat Indonesia, Annual Report, www.bankmuamalat.co.id (diakses pada 10 Maret 2022, 14.30).

Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak lima kali dan telah mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industry perbankan Indonesia. Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). Menginjak usia yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding [ada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan professional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional.² Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik

² Ibid.

yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberika layanan pembiayaan, (DPLK Muamalat) yang memberika layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.³

2. Visi dan Misi

Berikut adalah visi dan misi Bank Muamalat :

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarka prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

³ Ibid.

⁴ Ibid, 14.50.

3. Letak Geografis

Bank Muamalat KCP Ponorogo berlokasi di Jl. Soekarno Hatta kav 35 & 37 Ponorogo. Secara geografis, lokasi Bank Muamalat KCP Ponorogo cukup strategis di wilayah kota Ponorogo. Lokasi Bank Muamalat KCP Ponorogo cukup strategis maka akan mempermudah jangkauan masyarakat untuk memanfaatkan produk maupun jasa yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Ponorogo⁵

Jabatan	Nama
<i>Sub Branch Manager</i>	Pandu Baskara
<i>Sub Branch Operation Supervisor</i>	Anang Priambowo
<i>Branch Collection</i>	Fadhil Wafa
<i>RM SME Remedial</i>	Nindya Ratnasari
<i>Relationship Manager Fanding</i>	Desi Ika Liyanawati Chrisna Faradilla
<i>Customer Service</i>	Resti Aji Prawistasari
<i>Teller</i>	Erly Nuryana
<i>Security</i>	Sukis Riyanto
<i>Cleaning Service</i>	Hendra

⁵ Mbak Resti, *Wawancara*, 7 Mater 2022.

B. Data

1. Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Pelayanan merupakan masalah yang tidak rumit. Namun, apabila muncul dipermukaan pelayanan akan menjadi sasaran dari segala pihak. Tujuan pelayanan sendiri salah satunya adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan oleh bank dapat memberikan nilai yang lebih baik lagi. Pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha mengumpulkan dana sebanyak mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin, yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin. Karena itu semua karyawan atau petugas bank dituntut harus memiliki sifat ramah tamah, sopan santun, murah senyum dan disertai cekatan dalam melakukan tugas sehingga nasabah merasa tertarik dan puas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut ibu Tyas selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo fasilitas yang diberikan sangat masih kurang, dilihat dari tidak adanya monitor nomor antrian dan tidak adanya sound untuk memanggil nomor antrian nasabah. Tetapi karyawannya baik dan

ramah, pakaian rapi menggunakan sesuai jadwal.⁶

“Fasilitas yang ada cukup baik, hanya saja tidak ada monitor antrian, tidak ada sound untuk memanggil nasabah. CS dan Teller rapi, menggunakan pakaian sesuai jadwal, riasan tidak berlebihan.

Selanjutnya yang disampaikan Rima Dewi pelayanan yang diberikan bank Muamalat KCP Ponorogo beliau berpendapat bahwa dilihat dari Teller dan CS kurang cekatan di waktu pelayanan dan tidak berada ditempat kerjanya saat pelayanan sehingga nasabah menunggu lama. Tetapi segi positifnya karyawan selalu berpakaian rapi.⁷

“CS dan Tellernya kurang cekatan dan sigap dalam melayani dan sering meninggalkan tempat kerjanya jadi menunggu lama. Tapi ada baiknya karyawannya ramah, pakaian rapi dan rias tidak berlebihan.”

Ibu Ririn selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa:

“Penampilan karyawan sudah baik dan berdandan tidak berlebihan, dan untuk fasilitasnya sudah baik dan dalam keadaan baik juga. Jadi karyawan bank telah memberikan pelayanan yang baik.”⁸

Dari hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup bagus yaitu penampilan karyawan sudah sesuai dengan SOP dan fasilitas dalam keadaan baik. Hanya saja perlu diperbaiki mulai dari pelayanan Teller yang harusnya lebih cekatan

⁶ Ibu Tyas, *Wawancara*, 7 Maret 2022

⁷ Rima Dewi, *Wawancara*, 7 Maret 2022

⁸ Ibu Ririn, *Wawancara*, 7 Maret 2022

dan sigap dalam melayani dan tidak meninggalkan ruangan kerja disaat jam melayani. Dan juga harus memperbaiki fasilitas-fasilitas yang kurang. Dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada nasabah.

2. Kehandalan (*reliabty*)

Menurut Nadya Lestari selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan “belum begitu puas, tetapi best lah” dan “semua karyawan handal.”⁹

Begitu pula yang disampaikan oleh Shahidah mengatakan bahwa:

“Lumayan sih paling tidak mereka sudah berusaha memberikan yang terbaik” dan “menurut saya sudah bisa dikatakan handal tapi masih kurang.”¹⁰

Selanjutnya dari Rima Dewi menurutnya kehandalan karyawan

“Lumayan baiklah meskipun masih kurang” sesuai dengan perjanjian “tidak semua karyawan bisa dikatakan handal.”¹¹

Dari ketiga hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa kehandalan karyawan ban Muamalat KCP Ponorogo cukup baik. Karyawan yang memberikan informasi sesuai dengan realita yang ada. Tapi perlu dibenahi dengan menambah pengetahuan lebih mendalam tentang pelayanan untuk memuaskan nasabah dan juga harus lebih memahami keinginan

⁹ Nadya Lestari, *Wawancara*, 7 Maret 2022

¹⁰ Shahidah, *Wawancara*, 7 Maret 2022

¹¹ Rima Dewi, *Wawancara*, 7 Maret 2022

nasabah dengan tidak meninggalkan tempat kerja ketika jam pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Menurut Nadya Lestari selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo, mengatakan bahwa:¹²

“Karyawan bank melayani dengan baik dan tanggap ketika ada nasabah yang complain dan tanggap memberi penjelasan dalam menanganinya.”

Begitu pula yang disampaikan oleh Rima Dewi yang mengatakan bahwa:¹³

“Ketanggapan yang diberikan karyawan baik dan sangat ramah dalam memberikan penjelasan.”

Selanjutnya menurut Shahida yang mengatakan bahwa:¹⁴

“Ketanggapannya baik, karyawannya sigap dalam membantu dengan menjelaskan sesuatu secara rinci dan detail dengan bahasa yang mudah dipahami.”

Dari pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa ketanggapan yang dimiliki karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik. Terlihat jika ada nasabah complain langsung ditanggapi serta mereka akan menjelaskan apa yang nasabah butuhkan dengan bahasa yang mudah dipahami. Dengan ketanggapan yang baik maka dapat memuaskan nasabah.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Nadya Lestari selaku nasabah bank Muamalat KCP

¹² Nadya Lestari, *Wawancara*, 7 Maret 2022

¹³ Rima Dewi, *Wawancara*, 7 Maret 2022

¹⁴ Shahida, *Wawancara*, 7 Maret 2022

Ponorogo yang mengatakan bahwa:¹⁵

“Pelayanan yang diberikan ramah, karyawannya murah senyum tapi ketika CS menjelaskan kecepatan dan kadang suara berisik motor jadi agak terganggu dan tidak terdengar.”

Begitu pula yang disampaikan oleh Ibu Tyas yang mengatakan bahwa:¹⁶

“Pelayanan yang diberikan cukup baik, karyawannya sangat ramah dalam memberikan informasi, tetapi terkadang tidak terdengar karena suara bising motor.

Selanjutnya menurut Rima Dewi yang mengatakan bahwa:¹⁷

“Pelayanan baik, dan karyawan sangat profesional dalam memberikan pelayanan.”

Dari pemaparan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik, dilihat dari selalu senyum dan ramah dalam menyambut nasabah dengan hal tersebut dapat menarik hati nasabah untuk percaya kepada bank Muamalat KCP Ponorogo. Dan karyawan dapat dipercaya karena menyampaikan informasi produk sesuai dengan realita yang ada.

5. Empati (*empathy*)

Menurut Nadya Lestari selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang mengatakan bahwa:¹⁸

“Pelayanan yang diberikan baik, CS cepat dapat menanggapi keluhan nasabah.”

¹⁵ Nadya Lestari, *Wawancara*, 7 Maret 2022

¹⁶ Ibu Tyas, *Wawancara*, 7 Maret 2022.

¹⁷ Rima Dewi, *Wawancara*, 7 Maret 2022.

¹⁸ Nadya Lestari, *Wawancara*, 7 Maret 2022.

Begitu pula yang disampaikan oleh Shahida yang mengatakan bahwa:¹⁹

“Karyawan peduli dengan keinginan nasabah, dan cepat dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh nasabah.”

Selanjutnya menurut ibu Tyas yang mengatakan bahwa:²⁰

“Karyawan selalu kurang mengutamakan keinginan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mendengarkan keluhan nasabah dengan baik.”

Dari pemaparan ketiga narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa kepedulian karyawan yang dimiliki oleh bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik, dilihat dari kecepatan dan perhatian yang diberikan ketika mengani keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah. Sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo.

2. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

Pada dasarnya standar kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo memiliki kualitas yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas nasabah karena nasabah yang puas akan cenderung loyal. Untuk mengetahui kualitas pelayanan

¹⁹ Shahida, *Wawancara*, 7 Maret 2022.

²⁰ Ibu Tyas, *Wawancara*, 7 Maret 2022

dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

a. Penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Kualitas pelayanan bukti langsung (*tangibles*) yang merealisasikan dalam bentuk fasilitas kantor dan penampilan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan kualitas pelayanan bukti langsung pada bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara Mbak Resty selaku karyawan Bank Muamalat KCP Ponorogo tentang kualitas pelayanan bentuk langsung:

“Kantor ini kalau dilihat dari segi fasilitasnya sudah cukup bagus dan lengkap. Kami menaati SOP yang berlaku dengan pakaian yang rapi dan rias tidak berlebihan.”²¹

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa fasilitas fisik kantor bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup baik dilihat dari tata ruangan, kapasitas kursi banyak, ruang kerja yang bersih, penampilan karyawan yang menarik hanya saja tidak ada monitor antrian.

Penerapan bukti langsung (*tangibles*) bagi nasabah dirasa kurang seperti yang disampaikan oleh nasabah yang

²¹ Mbak Resty, *Wawancara*, 8 Maret 2022

bernama ibu Rahma yang mengatakan bahwa:

“Dilihat dari fasilitasnya masih kurang yaitu tidak ada sound untuk memanggil nomor antrian dan ketika Teller memanggil kurang keras dan nasabah tidak mendengar. Tetapi untuk fasilitas lainnya saya kira sudah cukup baik.”²²

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Siti selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang mengatakan bahwa:

“Dilihat dari penampilan karyawan rapi dan juga ramah, sedangkan dari fasilitasnya saya rasa sudah cukup mulai dari tempat duduk yang banyak, tempat parkir yang rapi dan tidak ada orang yang berdiri menunggu antrian. Hanya saja yang kurang adalah sound untuk memanggil antrian.”²³

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan bukti langsung (*tangibles*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang kurang baik dari nasabah, yakni tidak ada monitor antrian dan juga sound untuk memanggil antrian hal tersebut dikarenakan Teller dalam memanggil antrian suaranya kurang keras sehingga terdapat nasabah yang tidak mendengar ketika dipanggil nomor antriannya.

2) Keandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan keandalan (*reliability*) yang direalisasikan dalam bentuk kemampuan karyawan bank dalam

²² Ibu Rahma, *Wawancara*, 8 Maret 2022

²³ Ibu Siti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara dari Mbak Resty selaku karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sudah sangat maksimal dan sesuai dengan SOP yang diterapkan, kemampuan karyawan yang diberikan kepada nasabah selalu berusaha memberikan yang terbaik dan juga berusaha mengerti keinginan nasabah itu sendiri.”²⁴

Menurut observasi peneliti bahwa penerapan kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo sudah berupaya melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ada dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah sudah cukup baik. Hanya saja nasabah terkadang harus menunggu antrian lama dikarenakan terkadang teller maupun CS sedang mengurus hal lain dan tidak mengutamakan nasabah terlebih dahulu.

Seperti yang disampaikan oleh Mbak Reny selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

²⁴ Mbak Resty, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

“Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan cukup baik dan dapat dipercaya. Tetapi karyawannya kurang konsisten karena terkadang ditinggal sehingga nasabah menunggu lama.”²⁵

Hal ini juga disampaikan oleh Mas Yoga selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah cukup baik, akurat dan dapat dipercaya oleh nasabah. Hanya saja karyawan seperti Teller meninggalkan ruang kerja entah mngurusi apa tetapi menyebabkan nasabah menunggu lama.”²⁶

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penebaran kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo dirasa kurang memuaskan nasabah, yakni karyawan bank yang terkadang meninggalkan ruang kerja sehingga menyebabkan nasabah menunggu lama karena karyawan seperti Teller maupun CS yang sedang mengurus hal lain.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yang direalisasikan dalam bentuk kesiapan, kecepatan, ketepatan dalam melayani nasabah, kejelasan dalam menyampaikan informasi, dan ketanggapan terhadap keinginan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi

²⁵ Mbak Reny, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²⁶ Mas Yoga, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan data tanggap (*responsiveness*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang positif oleh nasabah yang dibuktikan dengan hasil wawancara Mbak Resty selaku karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Karyawan disini selalu siap dalam melayani nasabah dan selalu tanggap dalam melayani keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah serta memberi penjelasan dengan bahasa yang mudah difahami oleh nasabah dan berusaha selalu memberikan solusi dari keluhan yang dihadapi oleh nasabah.”²⁷

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Rahma selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Karyawan sangat tanggap dalam melayani keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah dan memberikan informasi-informasi dengan jelas dan memberikan solusi sesuai dengan yang diinginkan nasabah.”²⁸

Dari hasil wawancara dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang cukup baik dari nasabah yang dibuktikan dengan kesiapan karyawan dan kejelasan dalam menyampaikan informasi serta ketanggapan dalam menangani keluhan nasabah.

²⁷ Mbak Resty, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

²⁸ Ibu Rahma, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) direalisasikan dalam bentuk pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari nasabah.

Dari hasil wawancara dan observasi penerapan kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang baik dan positif seperti yang disampaikan oleh Mbak Resty selaku karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Penerapan jaminan di sini sudah terjamin keamannya sesuai dengan prosedur yang diterapkan, dan juga karyawan selalu melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku dan selalu ramah kepada nasabah.”²⁹

Hasil observasi peneliti menemukan bahwa dalam menyampaikan karyawan dalam berbicara sopan dan ramah, professional dalam melaksanakan tugasnya. Hanya saja karyawan kurang konsisten dikarenakan sering meninggalkan ruang kerja dan menyebabkan nasabah menunggu.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Karyawan di bank ini sangat ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Dan karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberi informasi kepada nasabah.

²⁹ Mabak Resty, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

Serta professional dalam melayani nasabah.”³⁰

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan jaminan (*assurance*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yang dibuktikan dengan kemampuan dalam melayani nasabah, karyawan yang cukup ramah dan sopan, jaminan berupa keamanan identitas nasabah. Dan juga memiliki kesabaran dalam melayani nasabah.

5) Empati (*empathy*)

Kualitas pelayanan empati (*empathy*) direalisasikan sebagai bentuk kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan nasabah dan kemauan karyawan dalam memperhatikan perhatian terhadap keluhan nasabah.

Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan empati (*empayhy*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi yang positif oleh karyawan dan nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Seperti yang disampaikan oleh Mbak Resty selaku CS yang menyatakan bahwa:

“Semua karyawan di sini selalu perhatian kepada nasabah, dan selalu menerapkan senyum, sapa, salam. Dan kami pun selalu berupaya untuk berkomunikasi yang baik dengan nasabah dan selalu berupaya juga

³⁰ Ibu Siti, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

memahami keinginan nasabah.”³¹

Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam pelaksanaan kualitas pelayanan empati (*empathy*) cukup baik, dikarenakan dalam pengamatan peneliti ketika nasabah terdapat keluhan karyawan selalu menyambut dengan ramah dan menanyakan keluhan apa yang dialami oleh nasabah tersebut dan menjelaskan dengan cukup jelas.

Kualitas pelayanan empati (*empathy*) juga mendapatkan persepsi cukup baik dari nasabah, seperti yang disampaikan oleh Ibu Reny selaku nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan cukup baik dimana CS mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah, dan juga cekatan dalam menyampaikan penjelasan dan memberikan solusi sesuai yang diinginkan.”³²

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan empati (*empathy*) cukup baik hal ini dibuktikan dengan realisasi bentuk pelayanan berupa perhatian terhadap keluhan-keluhan nasabah dan memberikan solusi kepada nasabah dan juga cekatan.

b. Loyalitas nasabah pada bank Muamalat KCP Ponorogo

1) Pembelian berulang

Dari hasil wawancara dan observasi loyalitas nasabah

³¹ Mbak Resty, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

³² Ibu Reny, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

pada pembelian berulang pada produk bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang baik dan positif seperti yang diungkapkan oleh Mas Ibnu yang menyatakan bahwa:

“Bank muamat ini selalu menawarkan produk-produknya kepada nasabah, menjelaskan dengan baik, dan juga selalu memberikan pelayanan-pelayannya dengan baik. Selain itu juga selalu menawarkan produk-produk yang cocok untuk nasabah dengan profesinya.”³³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah dibuktikan dengan nasabah yang melakukan pembelian ulang dan bank selalu menawarkan nasabah untuk menjadi nasabah tetap di bank Muamalat KCP Ponorogo.

2) Pembelian produk ditempat yang sama

Pembelian produk ditempat yang sama direalisasikan dengan bank yang unggul dalam pelayanan dan membuat nasabah akan menggunkan produk lain juga yang ditawarkan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo. Dan juga nasabah akan merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo. Dari hasil wawancara dan observasi loyalitas nasabah dalam indicator pembelian produk ditempat yang sama pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang baik dan positif seperti yang disampaikan oleh Mas Ibnu yang menyatakan bahwa:

³³ Mas Ibnu, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

“Saya sangat setuju dan akan menggunakan produk produk lain yang ditawarkan oleh bank karena pelayanannya sangat baik dan ramah dalam menjelaskan.”³⁴

Ibu Reny selaku nasabah bank Muamalat KCP

Ponorogo menyatakan bahwa:

“Saya sangat senang dengan pelayanan yang diberikan karena ramah dan juga murah senyum, sehingga membuat saya puas terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh bank.”³⁵

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan berhasil menawarkan produk lain kepada nasabah dan bersedia menggunakan produk lain juga.

3) Memberikan referensi kepada orang lain

Memberikan referensi kepada orang lain direalisasikan dengan bank yang mempunyai keunggulan terhadap pelayanan dan membuat nasabah merekomendasikan kepada orang lain.

Dari hasil wawancara dan observasi loyalitas nasabah dalam indikator memberikan referensi kepada orang lain pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi yang baik dan positif seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti yang menyatakan bahwa:

“Saya sangat merekomendasikan sih, karya pelayanan baik dan karyawannya ramah serta lokasinya yang

³⁴ Mas Ibnu, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁵ Ibu Reny, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

strategis.”³⁶

Mas Yoga selaku nasabah bank Muamalat KCP

Ponorogo menyatakan bahwa:

“karyawannya cekatan dan ramah dalam melayani nasabahnya, ini yang membuat saya datang lagi dan tetap menggunakan produk bank muamalat. Dan saya selalu merekomendasikan bank muamalat ini kepada saudara maupun teman-teman saya.”³⁷

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada bank Muamalat KCP Ponorogo sudah baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah dibuktikan dengan berhasil memberikan keunggulan dan nasabah yang selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk-produk yang ada di bank Muamalat KCP Ponorogo.

4) Tidak dapat dipengaruhi pesaing

Tidak dapat dipengaruhi oleh orang lain direalisasikan sebagai bentuk kenyamanan dan kepercayaan atas pelayanan untuk nasabah yang menjadikan unggul dan menjadi pilihan nasabah.

Dari hasil wawancara loyalitas nasabah dalam indicator tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapatkan persepsi baik dan positif seperti yang disampaikan oleh Ibu siti:

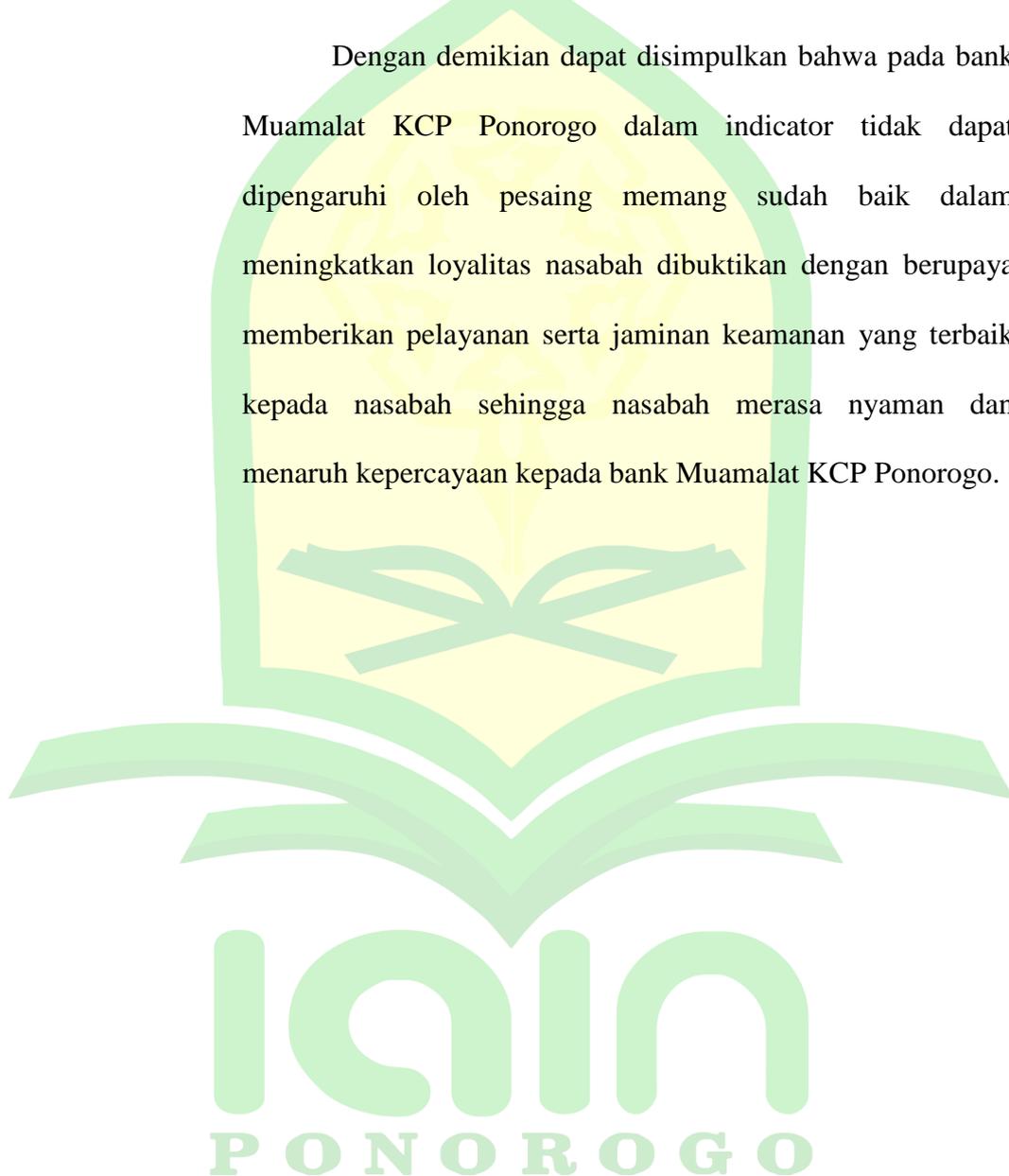
“Bank muamalat KCP Ponorogo selalu berusaha

³⁶ Ibu Siti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁷ Mas Yoga, *Wawancarai*, 9 Maret 2022.

memberikan yang terbaik kepada nasabah walaupun memang terkadang terdapat karyawan yang kurang teliti dalam tugasnya, tetapi saya puas dengan pelayanan yang diberikan dan saya juga sudah nyaman dan percaya dengan bank ini karena saya sudah lama menggunkan jasa ini dan selalu ditawari oleh CS mengenai produk-produk lainnya.”³⁸

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada bank Muamalat KCP Ponorogo dalam indicator tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing memang sudah baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah dibuktikan dengan berupaya memberikan pelayanan serta jaminan keamanan yang terbaik kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan menaruh kepercayaan kepada bank Muamalat KCP Ponorogo.



³⁸ Ibu Siti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Dimensi kualitas jasa pelayanan merupakan dimensi kualitas jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Dimensi kualitas pelayanan juga dipergunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan.

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut teori Parasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono dalam teorinya menyatakan bahwa *Tangibles* (bukti langsung) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, dst.¹ Penerapan bukti langsung (*tangibles*) direalisasikan meliputi bentuk fasilitas kantor, ruang tunggu, tempat parkir, dan penampilan karyawan yang dijadikan pertimbangan untuk daya tarik dan kepuasan tersendiri kepada nasabah yang menggunakan produk di bank Muamalat KCP Ponorogo. Dari hasil wawancara kepada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa dari segi fasilitasnya sudah cukup baik hanya saja tidak ada monitor untuk memanggil nomor antrian yang kadang menyebabkan nasabah tidak mendengar ketika dipanggil nomor antriannya. Sehingga dalam

¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 70.

hal ini untuk fasilitas yang ada di bank Muamalat KCP Ponorogo masih kurang yang dapat menyebabkan nasabah kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan bukti langsung (*tangibles*) bagi nasabah dalam hal penampilan sudah sesuai dengan dengan aturan yang diterapkan oleh kantor dan sesuai dengan SOP yang berlaku yaitu penampilan yang rapi dan rias tidak berlebihan. Apabila bukti langsung (*tangibles*) yang terdapat pada bank Muamalat KCP Ponorogo baik maka kemungkinan besar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dianalisis bahwa penerapan bukti langsung (*tangibles*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi kurang baik dan belum sesuai dengan teori bukti langsung yang direalisasi dalam bentuk fasilitas lengkap dan penambihan karyawan yang harus sesuai dengan SOP. Dan di Bank Muamalat KCP Ponorogo terdapat fasilitas yang kurang lengkap, karena tidak adanya nonitor nomor antrian dan juga sound untuk memanggil antrian karena memberikan efek kurang nyaman nasabah ketika dipanggil nomor antriannya tetapi tidak mendengar karena *Teller* suara kecil kalah dengan suara bising motor. Untuk itu dari pihak bank yaitu manajer atau pimpinan bank harus lebih memperhatikan lagi fasilitas kantor dan kenyamanan ruangan. Sehingga dapat memberikan persepsi yang lebih terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo.

2. Keandalan (*reliabty*)

Parasuraman dalam bukunya Fandi Tjipto keandalan (*reliabty*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.² Kinerja dalam pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan pada keandalan (*reliabty*) di bank Muamalat KCP Ponorogo msih sebenarnya belum memenuhi keinginan nasabah di mana sesuai yang dikatakan oleh nasabah yang mengeluh harus menunggu antri lama dikarenakan terkadang *Teller* tidak ditempat kerjanya atau sedang mengurus yang lain. Hal itu dapat membuat nasabah menunggu lama dan menyebabkan persepsi tidak mementingkan keperluan nasabah terlebih dahulu. Dan bisa dikatakan karyawannya tidak konsisten.

Dari pembahasan diatas dapat dianalisi bahwa penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank Muamalat KCP Ponorogo masih perlu diperbaiki lagi. *Customer Service* dan *Teller* yang sering meninggalkan tempat kerja dan menyebabkan nasabah menunggu lama. Oleh karena itu, karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo harus lebih konsisten lagi dalam melayani nasabah dan memahami keinginan dan harapan nasabah. Sehingga dapat memberikan kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo terhadap pelayanan yang diberikan.

² Ibid

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut pasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono daya tanggap (*tesponsiveness*) yaitu kemauan dari karyawan untuk membantu nasabah dalam memberikan jasa dengan cepat serta mendengar keluhan nasabah. Daya tanggap direalisasikan dalam bentuk kesiapan, kesempatan, ketepatan dalam membantu nasabah, sehingga dapat memenuhi keinginan nasabah.

Dari hasil wawancara kepada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo dinilai cukup baik oleh nasabah yang menyatakan bahwa karyawan yang cepat tanggap dalam menangani nasabah yang complain dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh nasabah dan memberikan solusi yang baik.

Dengan demikian dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) pada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo sesuai dengan teori dan mendapat persepsi yang baik dari nasabah. Dimana memberikan pelayanan yang baik untuk mendapat kepuasan dari nasabah. Oleh karena itu bank Muamalat KCP Ponorogo harus menjaga dan meningkatkan kualitas daya tangga (*responsiveness*) agar terus memberikan kepuasan nasabah.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut pasuraman dalam bukunya Fandy Tjiptono jaminan (*assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada

konsumen.³ Jaminan direalisasikan dalam bentuk kemampuan melayani nasabah, kesabaran dalam melayani nasabah, profesionalisme karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo.

Dari hasil wawancara kepada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo menyatakan bahwa sudah terjamin keamanannya sesuai dengan prosedur yang diberikan. Karyawan yang profesional yaitu sopan santun, dan sabar dalam melayani nasabah meskipun terkadang nasabah tidak terdengar dengan penjelasan karena suara bising motor tetapi karyawan sangat sabar dan menjelaskan ulang kepada nasabah.

Dari pembahasan diatas dapat dianalisis bahwa jaminan (*assurance*) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan. Karyawan sopan dan dapat dipercaya yang dibuktikan dengan memberikan informasi kepada nasabah sesuai dengan realita yang ada. Dalam ini penerapan jaminan (*assurance*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo sudah mampu dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Empati (*empathy*)

Fandy Tjiptono dalam bukunya memberi penjelasan empati (*empathy*) yaitu kesediaan karyawan dan perusahaan untuk lebih peduli memberikan kepada konsumen.⁴ Dalam layanan empati dengan membantu nasabah dalam memahami suatu jasa berupa kepedulian karyawan terhadap nasabah.

³ Ibid

⁴ Ibid.

Bentuk empati (*empathy*) yang ada pada bank Muamalat KCP Ponorogo dalam pelaksanaannya sudah cukup baik dibuktikan dengan bentuk perhatian karyawan dalam menangani keluhan nasabah dan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dan selalu bersikap ramah terhadap nasabah yang datang untuk menanyakan keluhan yang dihadapi.

Dengan demikian kualitas pelayanan empati (*empathy*) pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi baik dari nasabah karena karyawan yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dan memberikan solusi kepada nasabah yang mempunyai keluhan. Sehingga dalam hal ini mampu meningkatkan kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo

B. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

1. Penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Pelayanan yang dilihat nasabah berupa penampilan fasilitas, fisik, peralatan, materi komunikasi yang baik, dan terawat. Fasilitas yang lengkap dan rapi sangat mempengaruhi kenyamanan nasabah. Hal ini sudah dipraktekkan pada bank Muamalat KCP Ponorogo dengan memberikan yang terbaik untuk nasabah. Akan tetapi, dengan fasilitas terdapat yang kurang salah satunya adalah

monitor nomor antrian dan sound untuk memanggil nomor antrian hal ini dikarenakan banyak nasabah yang kurang mendengar ketika *Teller* ataupun CS ketika memanggil nomor antrian karena suaranya kurang keras. Sehingga dalam hal ini pihak bank harus memperhatikan lagi kenyamanan nasabah karena apabila mampu memberikan kenyamanan maka dapat memberi rasa kepuasan kepada nasabahnya, maka kemungkinan besar akan termotivasi untuk menggunakan kembali produk yang ada di bank Muamalat KCP Ponorogo.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Dalam penerapannya bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi kurang baik dari nasabah yaitu ketika melayani nasabah terkadang ditinggal untuk mengurus hal lain, hal itu menyebabkan nasabah harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan. Sehingga karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo harus lebih konsisten lagi dalam melayani nasabah dan selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh nasabah.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan diri karyawan untuk membantu nasabah dengan cepat dan mau mendengarkan keluhan nasabah. Hal ini menjadi penting karena nasabah bisa saja berhenti menggunakan produk

jada jika saja merasa diabaikan. Dalam hal ini karyawan bank Muamalat KCP Ponorogo berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan selalu mendengarkan keluhan nasabah dan memberikan solusi yang baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Berupa kemampuan karyawan untuk meyakinkan terhadap janji yang sudah dikemukakan pada nasabah. Selain dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah akan membuat citra perusahaan jadi lebih baik. Dalam penerapannya pada bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi yang baik dari nasabah, hanya saja karyawan berusaha sabar menghadapi nasabah yang ketika dijelaskan tidak mendengar karena terdapat suara bising motor diluar. Sehingga bank Muamalat KCP Ponorogo harus lebih memperhatikan kembali keinginan-keinginan nasabah.

e. Empati (*empathy*)

Kesediaan karyawan untuk lebih peduli dan memberikan perhatian kepada nasabah. Dalam hal ini bank Muamalat KCP Ponorogo mendapat persepsi yang baik dari nasabah dikarenakan karyawan mampu memberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan oleh nasabah dan membantu memberikan solusi.

2. Loyalitas nasabah pada bank Muamalat KCP Ponorogo

a. Pembelian berulang

Pembelian berulang dapat direalisasikan sebagai upaya perusahaan dalam mempromosikan produk-produk yang dimiliki. Dari wawancara yang dilakukan pada nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa karyawan bank yang selalu menawarkan produk-produknya dan menawarkan produk yang cocok sesuai dengan profesinya. Promosi yang dilakukan dengan mulut ke mulut maupun dengan media brosur dan media digital lainnya. Dalam hal ini indikator loyalitas nasabah dalam melakukan pembelian berulang dipersepsikan positif karena hampir setiap hari terdapat nasabah yang melakukan pembelian terhadap produk-produk yang telah ditawarkan.

b. Pembelian produk ditempat yang sama

Pembelian produk ditempat yang sama direalisasikan dengan bank yang unggul dalam pelayanan dan membuat nasabah akan menggunakan produk lain juga yang ditawarkan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo. Berdasarkan wawancara dari nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang mengatakan bahwa akan menggunakan produk lain yang ditawarkan oleh bank. Selain itu nasabah juga merasa puas terhadap produk yang ditawarkan oleh pihak bank Muamalat KCP Ponorogo dan senang dengan pelayanan yang diberikan terutama dalam memberikan informasi.

c. Memberikan referensi kepada orang lain

Memberikan referensi kepada orang lain direalisasikan dengan bank yang memberikan keunggulan terhadap layanan dan membuat nasabah merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini juga didapatkan persepsi yang baik oleh nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo, yang menyatakan bahwa nasabah mau merekomendasikan kepada orang lain dengan alasan pelayanan serta pengerjaannya cepat, lokasinya strategis dekat dengan kota. Dan juga karyawannya baik dan ramah.

Ketika suatu pelayanan dapat memberikan keunggulan kepada nasabah, maka nasabah tidak akan berpikir panjang untuk merekomendasikan produk-produk bank kepada orang sekitarnya. Dalam hal ini berarti bank sudah memberikan keunggulan kepada nasabah terlihat bahwa terdapat adanya nasabah yang memberikan rekomendasi kepada orang lain seperti teman maupun keluarga sehingga ada nasabah lain yang tau dan datang karena sarana dari orang yang merekomendasikan untuk menggunakan produk bank Muamalat KCP Ponorogo.

d. Penolakan terhadap produk bersaing

Penolakan terhadap produk bersaing direalisasikan sebagai bentuk kepercayaan yang diberikan untuk nasabah serta strategi yang diterapkan untuk menjadikan bank yang unggul dari para pesaing dan menjadi pilihan nasabah. Dari wawancara kepada

nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo yang mengatakan bahwa bank memang memberikan jaminan sudah mengupayakan yang terbaik walaupun terkadang terdapat karyawan yang kurang teliti dalam pengerjaannya, tapi nasabah sudah menaruh kepercayaan dan bergantung kepada bank tersebut karena nasabah sudah bolak-balik menggunakan produk bank Muamalat KCP Ponorogo, nasabah juga menolak dan akan tetap menggunakan produk bank Muamalat KCP Ponorogo.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo masih terdapat kekurangan. Dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*) pada kenyataannya fasilitas yang diberikan masih kurang yaitu sound dan monitor nomor antrian tidak ada. Juga pada dimensi kehandalan (*reliability*) lebih diperbaiki lagi dengan karyawan untuk tidak meninggalkan tempat kerja dan lebih focus untuk melayani nasabah. Selanjutnya dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empaty (*empathy*) sudah dilakukan dengan cukup baik, sehingga dapat membuat nasabah senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*) masih ditemukan fasilitas yang masih kurang yaitu tidak ada sound dan monitor nomor antrian sehingga harus lebih diperhatikan lagi. Selanjutnya kehandalan (*reliability*) masih ditemukannya karyawan yang kurang sigap dan kurang memahami keinginan nasabah sehingga perlu meningkatkan perhatian lebih ke nasabah. Selanjutnya untuk daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan empati (*empathy*) Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah melakukan yang cukup baik sehingga mampu memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas untuk tetap menggunakan pelayanan jasa di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dan secara keseluruhan nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo memenuhi indikator loyalitas nasabah berupa pembelian ulang, pembelian ditempat yang sama, memberika referensi kepada orang lain, penolakan terhadap produk bersaing. Dimana pihak bank selalu menawarkan produk-produknya dan memberikan keunggulan sehingga banyak nasabah yang tetap loyal dan kembali menggunakan produk tersebut. Dan smerekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberikan saran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan nasabah sebagai berikut:

1. Kepada pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo diharapkan selalu meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya dan memahami keinginan nasabahnya agar nasabah merasa nyaman dan memberikan rasa kepuasan tersendiri.
2. Selalu meningkatkan dan mengembangkan lima dimensi kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah sehingga mampu meningkatnya kepuasan dan kelayaitasan nasabah untuk tetap menggunakan pelayanan nasa di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

3. Mampu memperbaiki dan menambah fasilitas misalnya sound dan monitor nomor antrian nasabah agar dapat memuaskan nasabah kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabet. 2010.
- Anwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Puataka Pelajar. 2012.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2006.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesi. 2010.
- Ismail. *Perbankan Syariah* . Jakarta: Prenada Media, 2013.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011.
- Lupiyodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat. 2001.
- Mahmueddin, As. *Etiket Pelayanan Bank Petunjuk Praktis Menjarin Nasabah*. Jakarta: PT Gunung Agung. 1995).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Prenhalindo, 2008.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: KENCANA. 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta CV. 2016
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pemasara*. Yogyakarta: Andi Ofsed. 2012.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 1996.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Zainal Mukarom & Muhibun Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. 2018.

SKRIPSI DAN JURNAL

- Tri Astuti dan Indah Mustikawati. "Pengarus Persepsi Nasabah tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung". *Jurnal Nomona*. 2013. Vol. II, No. I.
- Wijayasih, Elina. "Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Mitra Sipantas) pada BPRS Buana Mitra Perwira di Purbalingga". *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto. 2017.
- Yulinsa, Amelia. "Analisis Pelayanan Prima terhadap nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2014.
- Anggraini, Gadis. "Strategi Pelayanan Costumer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S'Parman". *Skripsi*. Sumatra Utara: UIN Sumatra Utara. 2018.
- Taviq, Acmad. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau". *Skripsi*. Malang: UB Malang. 2012.
- Azhim, Muhammad Fahmi Fauzil. "Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya". *Skripsi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel. 2018.
- Zuhra, Arfa. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan". *Skripsi*. Sumatra Utara: UM Sumatra Utara. 2017.
- Ellawati, Yulia. "Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu". *Skripsi*. Bengkulu: IAIN Bengkulu. 2017.
- Mira. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Parepare". *Skripsi*. Parepare: IAIN Parepare. 2019.
- Mustaqim. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya". *Skripsi*. Palangkaraya: IAIN Palangkaraya. 2016.
- Maharani, Dara Febrica. "Analisis Kualitas Layanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Bitung". *Skripsi*. Manado: IAIN Manado. 2020.
- Lubis, Alfi Syahri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap

Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”. *Jurnal of business Administration*. 2017. Vol. 1. No. 2.

Nurul Mubarak & Eriza Yolanda Maldina. “Strategi Pemasaran Islami dalam Meningkatkan Penjualan Pada Batik Calista”. *Jurnal I-Ekonomi*. 2017. Vol. 3, No. 1.

Sulastri, Eli. “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam”. *Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung. 2017.

WEBSITE

KBBI.web.id. (diakses pada 10 Maret 2022).

Bank Muamalat Indonesia, Annual Report, www.bankmuamalat.co.id (diakses pada 10 Maret 2022).

