

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KCP ULEE KARENG)**



Disusun Oleh :

**MUHAMMAD JAMAL
NIM. 150603194**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Jamal

NIM : 150603194

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidka melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Muhammad Jamal

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

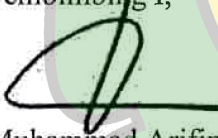
Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)

Disusun Oleh:

Muhammad Jamal
NIM: 150603194

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002

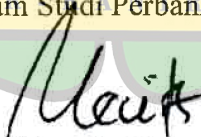
Pembimbing II,



Ismuadi, SE., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)

Muhammad Jamal

NIM: 150603194

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 28 Agustus M
9 Muharam 1442 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002

Sekretaris,

Ismadi, SE., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Penguji I,

Ayumiati, SE., M.Si
NIP. 197806152009122002

Penguji II,

Akmal Rizal, S.E., M.Si
NIDN. 2002028402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Jamal

NIM : 150603194

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : 150603194@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul (*tulis judul karya ilmiah yang lengkap*):

Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

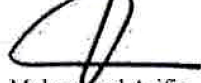
Pada tanggal : 24 Juli 2022

Mengetahui,

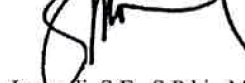
Penulis,


Muhammad Jamal
NIM: 150603194

Pembimbing I,


Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,


Ismuadi, S.E., S.Pd.i., M.Si
NIP. 198601282019031005

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Alhamdulillah Rabbil'alam, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya, segala urusan yang dianggap sulit menjadi mudah sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana dari Prodi Perbankan Syariah. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Akan tetapi, berkat bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini tidak lupa pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. Ayumiati, S.E., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan Mukhlis, S.Hi., SE., Mh selaku Operator Prodi Perbankan Syariah.
3. Muhammad Arifin, Ph.D. sebagai Pembimbing I dan juga selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam dan Akmal Riza, SE., M.S.i. sebagai Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ismuadi, SE., S.Pd.I.,M.Si. selaku pembimbing II yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir, memberi arahan, nasihat, semangat serta memberi banyak ilmu dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayumiati, SE.,M.Si Sebagai Penguji I dan Akmal Riza, SE.,M. Si Sebagai Penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan ilmunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Para nasabah Bank Syariah Mandiri selaku responden yang telah membantu mengisi kuesioner penulis untuk keberlangsungan penelitian ini.
7. Penghargaan yang paling spesial penulis persembahkan kepada Orang tua yang telah telah duluan meninggalkan saya diwaktu kecil. Dan kepada keluarga besar H.Muhammad Daud yang selalu mendoakan, memberi nasehat dan dorongan kepada saya agar selalu semangat dalam proses penyelesaian skripsi, Dan kepada abang saya H. Ahmad Syauqi (Ngoh) terima kasih yang tak terhingga atas jasa, doa dan semua peluang yang diberikan hingga saya selesai menempuh Pendidikan hingga S1, Semoga

selalu diberi kesehatan, umur panjang dan rezeki yang berlimpah Oleh Allah SWT. Amiin ya rabbal `alamin.

8. Seluruh Teman teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, yang sudah kurang lebih 5 tahun bersama dalam perjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. terima kasih atas dukungannya selama ini.
9. Kebajikan yang telah dilakukan dari setiap pihak sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap kebaikan tersebut akan dibalas oleh Allah SWT, Aamiin Yarabbalalamim. Penulis paham bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi penyampaian maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran dan masukan yang bersifat membangun untuk penulisan yang lebih baik lagi kedepannya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2020

Penulis,

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

Muhammad Jamal

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلَ

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
آيَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
وَیَ	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
وُیَ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ
rama: رَمَى
qila: قِيلَ
yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

- a. Ta *Marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.
- b. Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

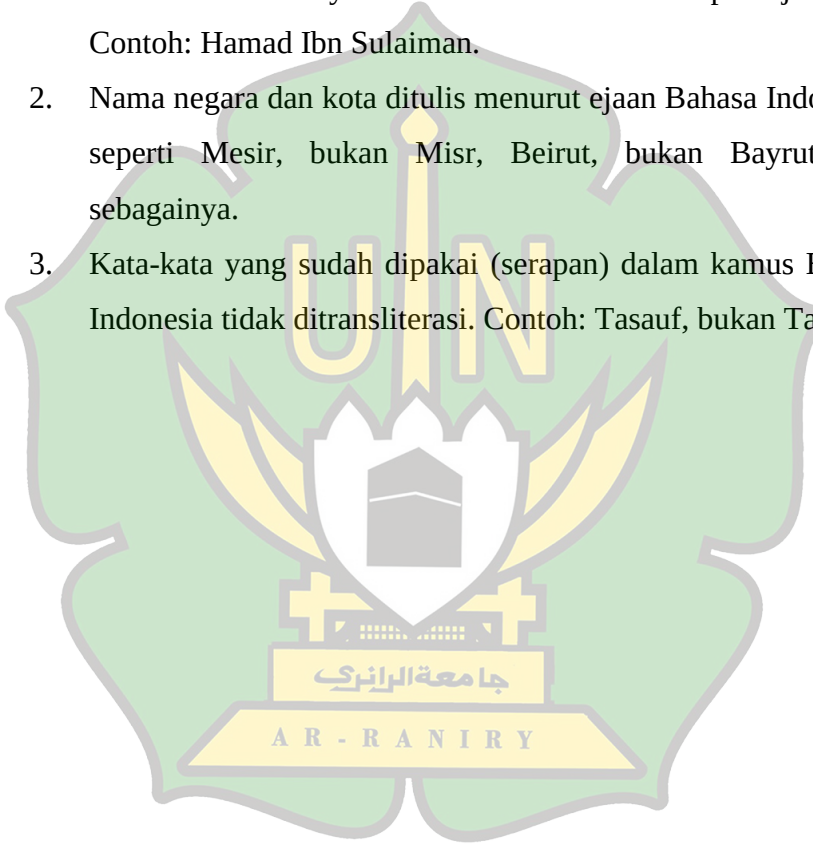
Contoh:

raudah al-atfal/raudatul atfal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-madinatul munawwarah
talhah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

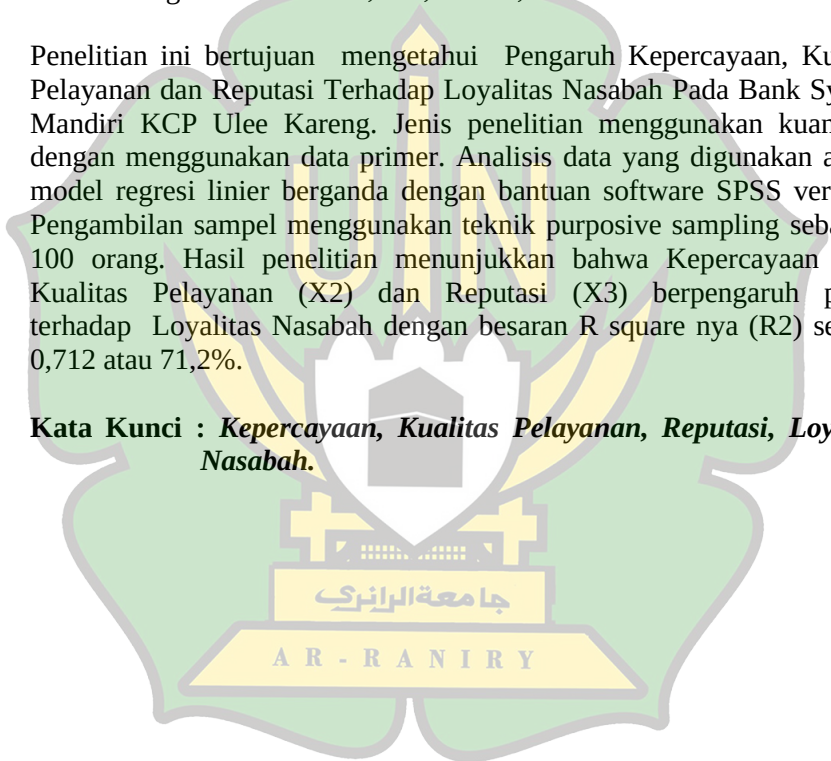


ABSTRAK

Nama : Muhammad Jamal
NIM : 150603194
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph,Ds
Pembimbing II : Ismuadi, SE., S.Pd.I.,M.Si

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan menggunakan data primer. Analisis data yang digunakan adalah model regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 25. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Reputasi (X3) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah dengan besaran R square nya (R^2) sebesar 0,712 atau 71,2%.

Kata Kunci : *Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Reputasi, Loyalitas Nasabah.*



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 11
2.1 Pengertian Kepercayaan	11
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 Reputasi	23
2.4 Loyalitas Nasabah.....	28
2.5 Penelitian Terkait.....	34
2.6 Kerangka Pemikiran	41
2.7 Perumusan Hipotesis	44
2.7.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah .	44
2.7.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	45
2.7.3 Pengaruh Reputasi terhadap loyalitas nasabah.....	46
2.7.4 Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	47

BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Lokasi Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian	51
3.3 Data dan Teknik Pemerolehan	51
3.3.1 Data primer dan Data Sekunder	51
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5 Skala Pengukuran	54
3.6 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	55
3.6.1 Variabel Independen.....	55
3.6.2 Variabel Dependen	58
3.7 Metode Analisa Data	62
3.7.1 Uji Validitas.....	62
3.7.2 Uji Realibilitas.....	63
3.8 Uji Asumsi Klasik	
3.8.1 Uji Normalitas	64
3.8.2 Uji Heteroskedastitas	64
3.8.3 Uji Multikolinieritas	64
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
3.10 Uji Hipotesis.....	66
3.10.1 Uji t (Uji Parsial)	66
3.10.2 Uji F (F-test)	67
3.10.3 Uji Determinasi (R^2)	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri	69
4.1.1 Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee Kareng	69
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	72
4.1.3 Nilai-nilai Kebudayaan Bank Syariah Mandiri	72
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri	74
4.2 Karakteristik Responden	77
4.2.1 Responden Menurut jenis Kelamin	78
4.2.2 Responden Menurut Usia	79
4.2.3 Responden berdasarkan Pekerjaan	80
4.3 Uji Validitas	81
4.4 Uji Reliabilitas.....	84
4.5 Uji Asumsi Klasik	85

4.5.1 Uji Normalitas.....	85
4.5.2 Uji Multikolinieritas	86
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	88
4.6 Analisis Regresi Berganda	89
4.7 Pengujian Hipotesis	92
4.7.1 Uji t (Uji Parsial).....	92
4.7.2 Uji F (Uji Simultan).....	94
4.8 Uji Determinasi (R^2).....	95
4.9 Pengaruh Kepercayaan,Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.....	96
4.9.1 Pengaruh Aspek Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	97
4.9.2 Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas nasabah.....	98
4.9.3 Pengaruh Aspek Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	99
4.9.4 Pengaruh Aspek Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Keterbatasan Penelitian	102
5.3 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Jumlah Nasabah Pengguna Bank Syariah Mandiri	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Tabel Pengukuran Skala Likert	55
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	80
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel X_1	82
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X_2	82
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X_3	83
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	84
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.10	Analisis Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4.11	Uji Parsial (T)	93
Tabel 4.12	Uji F (Uji Simultan)	95
Tabel 4.13	Uji Determinasi (R^2)	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	44
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	78
Gambar 4.2 Diagram Berdasarkan Usia	79
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	86
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89



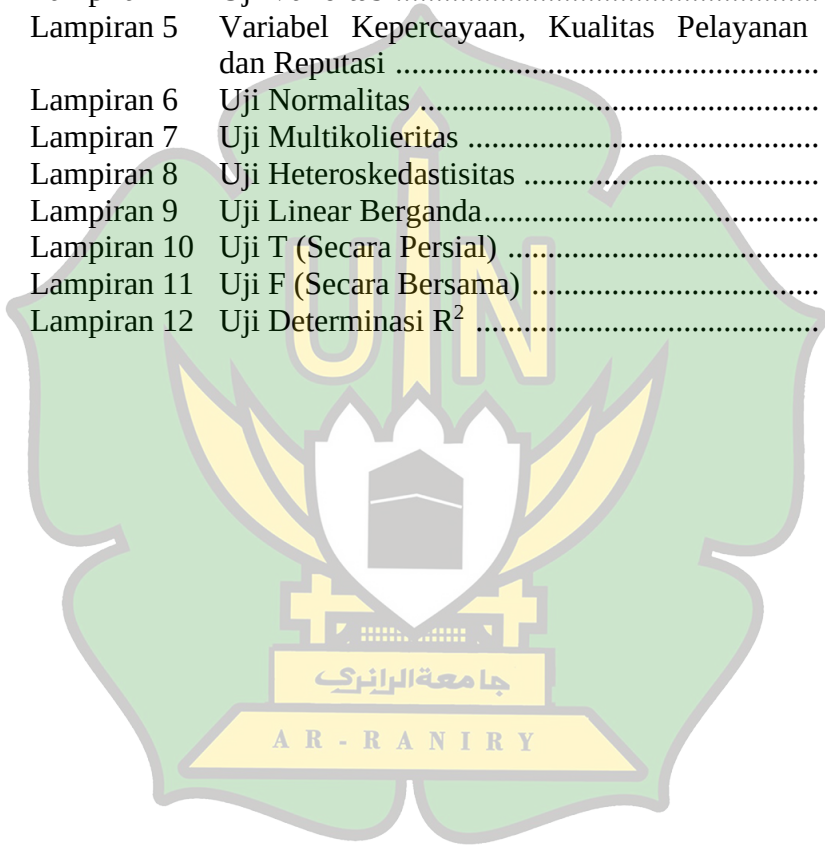
DAFTAR SINGKATAN

1. ATM = *Automated Teller Machine /Automatic Teller Machine*
2. BCA = Bank Central Asia
3. BI = Bank Indonesia
4. BNI = Bank Negara Indonesia
5. BSM = Bank Syariah Mandiri
6. DF = *Degre of Freedom*
7. DPS = Dewan Pengawas Syariah
8. IBM = *Internasional Business Machine*
9. KC = Kantor Cabang
10. KCP = Kantor Cabang Pembantu
11. MSI = *Method Of Succesive Internal*
12. POLRI = Polisi Republik Indonesia
13. SPSS = *Statistical Package For the Social Sciences*
14. TNI = Tentara Nasional Indonesia
15. UU = Undang- Undang
16. VIF = *Varian Inflation Faktor*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Pertanyaan 100 Responden	114
Lampiran 3	Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan	126
Lampiran 4	Uji Validitas	127
Lampiran 5	Variabel Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Reputasi	135
Lampiran 6	Uji Normalitas	136
Lampiran 7	Uji Multikolieritas	137
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas	138
Lampiran 9	Uji Linear Berganda.....	139
Lampiran 10	Uji T (Secara Persial)	140
Lampiran 11	Uji F (Secara Bersama)	141
Lampiran 12	Uji Determinasi R^2	142



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia sangat pesat dinamis dan modern, baik dari segi ragam produk perbankan, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang. Dengan adanya persaingan yang ketat antara bank terjadi perubahan dalam bisnis perbankan. Perubahan ini disebabkan adanya perubahan permintaan pelayanan dari nasabah, perubahan teknologi, dan adanya pesaing baik dari antara bank maupun dari perusahaan keuangan non bank lainnya yang mengharuskan bank mengembangkan strategi pertahanan untuk menghindari kehilangan nasabah (Afifah, 2011). Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Perbankan adalah salah satu bisnis yang sangat bergantung pada teknologi informasi untuk memperoleh, memproses dan mengirim informasi kepada para pemangku kepentingan. Dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut setiap bank untuk selalu berusaha memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Sebagai negara dengan masyarakat muslim terbanyak, hadirnya perbankan dengan sistem syariah mempunyai daya tarik dan nilai yang lebih dibanding perbankan dengan konsep konvensional, dimana dalam perbankan syariah tidak mengandung sistem bunga sebagaimana sistem yang dipakai di perbankan konvensional karena sistem tersebut merupakan salah satu praktik ribawi yang diharamkan dalam agama Islam. Selain itu, tidak adanya unsur spekulasi dan adanya sistem bagi hasil merupakan bagian yang menjadikan perbankan syariah mulai diminati masyarakat. Bank syariah melaksanakan fungsi utama yaitu, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, selain itu bank syariah juga memiliki fungsi sebagai penyedia jasa keuangan (Muhammad,2012). Salah satu bank syariah yang terdapat di Kota Banda Aceh yaitu Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Pada dasarnya kegiatan bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Perbedaan terletak pada konsep dasar operasional yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kegiatan usaha yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan pelayanan jasa.

Dari data yang didapatkan jumlah seluruh nasabah pada BSM KCP Ulee Kareng Banda Aceh selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Persentase Jumlah Nasabah Pengguna Bank Syariah Mandiri
KCP Ulee Kareng Banda Aceh

No.	Tahun	Jumlah Kenaikan Nasabah per Tahun
1.	2015	1.460
2.	2016	971
3.	2017	1.354
4.	2018	946
5.	2019	1.420

Sumber: Bank Syariah Mandiri Ulee kareng Banda Aceh (2020)

Data Tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk layanan pada BSM KCP Ulee Kareng Banda Aceh terakhir berjumlah 1.420, dan dari data di atas dapat kita lihat telah mengalami kenaikan dan penurunan yang tentunya disebabkan oleh berbagai sebab salah satunya karena jumlah pembiayaan pertahunnya telah selesai atau pun baru dimulai. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang salah satunya Indonesia. Dalam persaingan yang ketat antar bank terjadilah perubahan dalam bisnis perbankan, termasuk juga bank syariah salah satunya BSM KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Persaingan itu merupakan salah satu alasan yang menyebabkan perubahan naik turunnya jumlah nasabah. Alasan lain adanya perubahan permintaan pelayanan dari nasabah, perubahan teknologi, dan adanya pesaing baik dari bank maupun perusahaan non keuangan yang menyebabkan bank harus mengembangkan strategi pertahanan untuk menghindari kehilangan nasabah.

Dalam persaingan bisnis, loyalitas merupakan hal penting yang harus dijaga oleh perusahaan tersebut termasuk perbankan. Menumbuhkan loyalitas pada setiap nasabah bertujuan untuk menjaga agar nasabah setia dalam menggunakan produk. Loyalitas dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan, reputasi dan kebiasaan. Menurut Philip (2009) loyalitas dianggap sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Jadi, loyalitas merupakan perilaku atau perasaan emosional yang diperoleh dari kepuasan atas pelayanan yang didapatkan, sehingga menimbulkan rasa enggan dalam menggunakan produk lain.

Menurut Stefanus (2008) kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Menurut Indarjo (2011) dalam Lukmanhakim (2015) kepercayaan didefinisikan sebagai suatu kerelaan untuk bergantung kepada partner dalam suatu hubungan transaksi dimana dalam diri partner itulah diletakkan keyakinan. Jadi, dapat disimpulkan

kepercayaan merupakan suatu keyakinan dan rasa kerelaan dari nasabah dalam menggunakan produk atas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepercayaan pelanggan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertansaksi dan tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan. Selain tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka mereka akan puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah. Sebaliknya, bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka nasabah tersebut tidak akan dikatakan sebagai nasabah yang tidak puas sehingga nasabah tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa.

Berdasarkan hasil penelitian dari Taufiq (2019) dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng Syariah”* bahwa kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Dalam suatu perusahaan, perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas

pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan hubungan pelanggan dengan sukses. Sama halnya yang kita ketahui bank-bank syariah mengakui pentingnya kualitas pelayanan untuk mempertahankan nasabah yang ada, dan untuk menarik nasabah baru dalam lingkungan yang kompetitif. Hal ini berarti kualitas jasa pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi.

Selain kepercayaan dan kualitas pelayanan, bank diharuskan memiliki reputasi untuk mendapatkan nasabah yang loyalitas dalam situasi persaingan antar bank yang semakin ketat. Reputasi adalah suatu nilai yang diberikan kepada individu, instansi atau negara. Reputasi tidak bisa diperoleh dalam waktu singkat karena harus dibangun bertahun-tahun untuk menghasilkan sesuatu yang bisa dinilai oleh publik (Basya Muslim, 2006). Menurut Jogiyanto (2006) hakikat reputasi memainkan peran penting dalam setiap proses pertukaran antara perusahaan, individu atau perusahaan dan individu. Reputasi dirancang untuk mempengaruhi target secara positif, jika reputasi yang diberikan buruk maka akan menimbulkan target secara negatif. Sama halnya dengan Hardjana (2008) menyatakan reputasi yang baik akan menyumbang banyak manfaat bagi sebuah perusahaan.

Maka dari itu, bank syariah diharuskan memberi jasa berkualitas secara konsisten dan mendeferensiasikan jasa pelayanan dalam rangka menciptakan kepercayaan, kualitas pelayanan dan

reputasi nasabah yang bertujuan untuk mendapatkan nasabah yang loyal dalam persaingan. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng telah beroperasi sejak tahun 2009. Menurut data yang peneliti dapatkan selama lima tahun Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng mengalami fluktuatif terhadap persentase jumlah nasabah. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa pokok masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng ?
3. Bagaimana pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.
4. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh Kepercayaan dan Layanan Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng. Penelitian ini dapat juga menjadi pedoman penelitian lain mengenai sumber daya manusia.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

3. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan informasi literasi tentang kepercayaan dan layanan banking terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penelitian yang menjelaskan informasi mengenai materi dan hal yang akan dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan tentang landasan, penelitian terkait, kerangka berfikir dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan untuk mendapatkan data yang berupa jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan teknik pemerolehan, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan uji reliabilitas, variabel penelitian, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dan hambatan yang penulis alami serta saran untuk penelitian selanjutnya

