

**PERSEPSI NASABAH MENGENAI SERVICE EXCELLENCE  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH  
PADA ERA COVID-19**

**(Studi kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03  
Kalideres Jakarta Barat )**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

**Oleh :**

**NUR SAFITRI**

**NIM 1707025038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA  
TAHUN 2021 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya berjudul **“Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 (Studi kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03 Kalideres Jakarta Barat )”** merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 05 Oktober 2021

Penulis

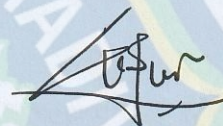


(Nur Safitri)

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 (Studi kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03 Kalideres Jakarta Barat )”, ditulis oleh Nur Safitri, NIM: 1707025038 telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Pembimbing,



(Dr. Gusniarti, MA.)




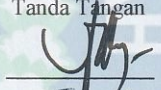

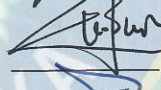
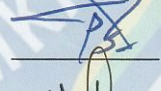
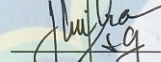
### PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 (Studi kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03 Kalideres Jakarta Barat)”, ditulis oleh Nur Safitri, NIM: 1707025038 telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Oktober 2021, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan

  
(Fitri Liza, S.Ag, M.A.)

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Fitri Liza, S.Ag, M.A.</u> Ketua		<u>23/11/2021</u>
<u>Ai Fatimah Nur Fuad, MA., Ph.D</u> Sekertaris		<u>19/11/2021</u>
<u>Dr. Gusniarti, M.A</u> Pembimbing		<u>18/11-2021</u>
<u>Rahmat Dahlan, S.E.I., M.Si.</u> Penguji I		<u>8-11-2021</u>
<u>Mitra Sami Gultom, M.E.I</u> Penguji II		<u>15-11-2021</u>

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT diucapkan karena telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 (Studi Kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03 Kalideres Jakarta Barat” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan dan pengarahan yang tidak ternilai harganya dari pihak lain, yakni pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Gusniarti, MA., Selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu berkenan meluangkan waktu dan pengarahan yang begitu berharga bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Fitri Liza, S.Ag., MA, Selaku Dekan Fakultas Agama Islam UHAMKA
3. Ibu Ai Fatimah Nur Fuad, Lc., M.A., P.hD. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam UHAMKA
4. Bapak Ir. Agung Haryanto, M.E. Selaku Wakil Dekan II, Fakultas Agama Islam UHAMKA
5. Bapak Rahmat Dahlan, S.E.I., M.Si. Selaku Wakil Dekan III dan IV, Fakultas Agama Islam UHAMKA

6. Ibu Nur Melinda Lestari, S.E.I., M.H Selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UHAMKA
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Agama Islam UHAMKA yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan di Fakultas Agama Islam
8. Seluruh Staf dan dan Karyawan FAI UHAMKA, yang sangat membantu secara teknis selama menempuh perkuliahan.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Muhtarudin dan Ibu Umi Jaroh serta kakak dan adik yang tidak pernah putus dalam memberikan kasih sayang dan perhatiannya, yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam bentuk moril maupun materil kepada penulis, karena mereka saya ada.
10. Staff Rukun warga 03 dan masyarakat Rw 03 yang sudah berkenan memberikan izin dan membantu selama penelitian.

Ucapan terimakasih ini juga disampaikan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa mendoakan semoga jasa dan kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan setimpal.

Jakarta, 05 Oktober 2021

Penulis

(Nur Safitri)

## ABSTRAK

Nur Safitri, Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 . Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui persepsi nasabah mengenai service excellence terhadap loyalitas nasabah bank syariah, penyebab yang dirasakan letak bank syariah jaraknya yang jauh dari rukun warga 03 kalideres. Sedangkan, kebanyakan bank-bank yang terdekat lebih banyak bank konvensional. Service excellence yang di berikan bank terhadap nasabah pun di batasi karena covid 19 sehingga, transaksi pun terbatas. Metode pada penelitian ini bersifat kuantitatif yang berbentuk deskriptif dengan metode survei. Subjek penelitian ini adalah masyarakat rukun warga 03 kalideres, dan objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat mengenai service excellence terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah,. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner, metode dokumentasi, dan metode studi kepustakaan. Jumlah sampel berjumlah 91 orang dari jumlah keseluruhan 980 dengan tingkat presisi 10%. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan service excellence terhadap loyalitas nasabah . Data diolah menggunakan IBM SPSS 25 , dengan persamaan secara regresi yakni:  $Y = 9.565 + 0,147X1 + 0,162X2 + 0,171 + e$  dan Perolehan regresi menggunakan teknik OLS didapatkan  $R^2$  (Koefisien dalam Determinasi) senilai 16 % . , adapun sejumlah uraian kesimpulan yang didapatkan dalam kegiatan penelitian antara lain:

1. *Reliability* berpengaruh positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau

2. loyalitas yang dimiliki nasabah atau klien dari Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}}$  (0,026) < *Level of Significant* (0,05)).
3. *Emphaty* memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}}$  (0,026) < *Level of Significant* (0,05)).
4. *Responsiveness* memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas  $t_{\text{hitung}}$  (0,042) < *Level of Significant* (0,05)).
5. Merujuk pada perolehan data dipahami jika nilai yang dimuat dalam probabilitas  $F_{\text{hitung}}$  (0,000) < *Level of Significant* (0,05), yang mana  $H_0$  dinyatakan ditolak atau  $H_a$  dinyatakan diterima, yang selanjutnya dapat ditarik pemahaman jika variabel *service excellence* (*reliability, emphaty, responsiveness*) dalam artian simultan atau kolektif dinilai memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat

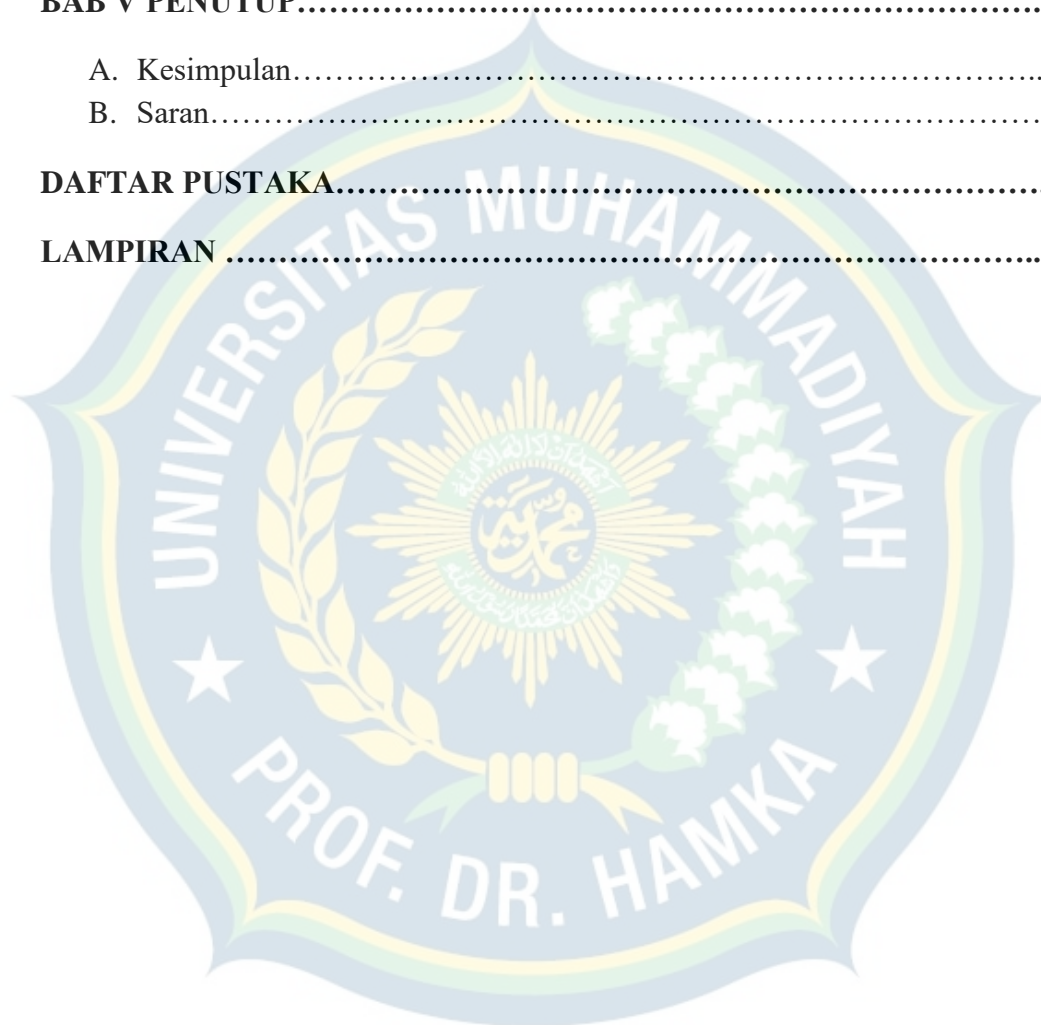
**Kata Kunci : Service Excellence , Loyalitas Nasabah , Persepsi Nasabah.**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
G. Penelitian Terdahulu.....	6
H. Sistematik Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Loyalitas Nasabah .....	15
B. Service Excellence .....	19
C. Persepsi Masyarakat .....	23
D. Masa Pandemi .....	24
E. Kerangka Berpikir .....	26
F. Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
B. Variabel Penelitian .....	35

C. Metode Pengumpulan Data .....	35
D. Pengukuran Variabel .....	38
E. Metode pengolahan data .....	40
F. Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRESTASI.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran umum .....	47
B. Hasil Penelitian.....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Skala Likert .....	44
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel .....	38
Tabel 4.1 Mata Pencarian .....	48
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Tingkat Usia.....	50
Tabel 4.4 Jawaban Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4.5 Jawaban Responden Lama Menjadi Nasabah .....	51
Tabel 4.6 Jawaban Responden Uji Validitas Variabel Reliability.....	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Uji Validitas Variabel Emphaty .....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden Uji Validitas Variabel Responsivennes .....	53
Tabel 4.9 Jawaban Responden Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	53
Tabel 4.10 Jawaban Responden Uji Reliabilitas Variabel Reliability, Emphaty, Responsivennes, Loyalitas Nasabah .....	54
Tabel 4.11 Interval Skala Penilaian .....	55
Tabel 4.12 Jawaban Responden Penilaian Mean Dari Variabel Reliability.....	55
Tabel 4.13 Jawaban Responden Penilaian Mean Dari Variabel Emphaty .....	57
Tabel 4.14 Jawaban Responden Penilaian Mean Dari Variabel Responsivennes .....	58
Tabel 4.15 Jawaban Responden Penilaian Mean Dari Variabel Loyalitas Nasabah ..	59
Tabel 4.16 Jawaban Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.17 Jawaban Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.18 Jawaban Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Rank Spearman</i> .....	64
Tabel 4.19 Jawaban Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.20 Jawaban Hasil Uji T .....	67
Tabel 4.21 Jawaban Hasil Uji F .....	70

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 3.1 Proses Analisis Data.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	4



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Tahun 2020 sejumlah negara termasuk Indonesia menghadapi wabah Covid-19. Pengaruhnya dirasakan terhadap persaingan perbankan yang memungkinkan adanya tuntutan lebih besar dari inovasi dan kreatifitas masing-masing entitas finansial perbankan melalui pemberian *effort* performa penyediaan layanan yang memadai. Pertimbangan guna mempertahankan loyalitas nasabah pada lembaga dalam memberikan pelayanannya yakni dalam memaksimalkan pemberian layanan secara unggul (*service getting done in excellence*). Operasional yang dijalankan oleh bank salah satunya dengan meningkatkan upaya *service excellence* oleh pegawai bank untuk nasabah, supaya pelanggan atau nasabah tersebut dapat menjadi setia pada pelayanan yang diberikan bank.

Perlakuan *service getting done in excellence* oleh pegawai bank kepada pelanggan atau nasabah dimaksudkan menjadi upaya mempromosikan serta bentuk pertahanan dan daya tarik untuk menambah nasabah yang lebih luas, khususnya terkait sifat pegawai yang berbeda dalam melayani nasabah yang berpotensi menjadi indikator asumsi dari pelanggan atau nasabah menjadi tetap loyal di bank syariah tersebut (Arfiani 2018).

Pemberian layanan dari bank perlu mempertimbangkan indikator pendukung, diantaranya *reability*, *emphaty*, dan *responsivences*. Kualitas pelayanan bergantung kepada pengelola jasa untuk melayani nasabah dengan baik dan konsisten. Upaya yang diterapkan bank dalam melakukan identifikasi loyalitas pelanggan atau nasabahnya, umumnya dilihat melalui sikap dan tingkah laku yang ditunjukkan para nasabah.

Masa pandemi ini perlakuan pelayanan prima berbeda dari sebelumnya yang mengutamakan dari sisi protokol kesehatan seperti halnya, yaitu mencuci tangan, menggunakan masker, disediakan handsanitidzer, terdapat pembatas antara nasabah dan pegawai bank, dan lainnya. Era Covid-19 ini membawa perubahan pula kepada kebiasaan hidup masyarakat untuk menjaga kesehatannya dan juga terhadap pegawai bank yang juga harus mematuhi baik ditempat umum sampai pada saat proses kerja.

Salah satu usaha yang dilakukan dalam dunia perbankan syariah, yakni pada Bank Syariah Indonesia menjadi upaya yang berguna dalam pemenuhan dan pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan atau nasabah juga berkaitan dengan efektivitas akses data dan informasi yang akurat sesuai harapan nasabah. Bank Syariah Indonesia harus memilih kunci kebijakan ataupun teknologi paling tepat untuk mencapai tujuan tersebut. kesimpulan yang dapat ditarik yaitu dari faktor pendorong pangsa pasar jasa perbankan salah satunya adalah dengan kualitas pelayanan yang terarah.

Hal ini linier dengan kegiatan penelitian oleh (Rudi Elvis, 2019) dengan judul “Pengaruh faktor *Service Excellent* Terhadap faktor Kepuasan dan Loyalitas atau kesetiaan dari para Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau”, dengan menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian tersebut, hasil penelitian dengan variabel *service excellent* dan loyalitas hasilnya yakni secara langsung *service excellent* memiliki pengaruh atau dampak secara baik dan signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas nasabah, dimana pola manajemen yang tepat dalam penerapan *service excellent* (pelayanan prima) serta memberikan pelayanan kepada para nasabah yang mengajukan klaim di Jasa Raharja maka hal ini dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti, yakni sama-sama meneliti tentang variabel pelayanan prima serta loyalitas serta metode penelitian yang digunakan sama. Namun perbedaannya yakni penelitian tersebut memiliki subyek dan objek yang berbeda.

Merujuk pada uraian yang menjadi latarbelakang sebelumnya serta melalui *research gap* pada riset atau penelitian terkait *Service Excellence* di bank syariah. Maka dari itu, rumusan latar belakang penulis tertarik untuk mengambil judul “Persepsi Nasabah Mengenai *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada Era Covid 19. (Studi Kasus : Nasabah Bank Syariah Masyarakat RW 03 Kalideres Jakarta Barat”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Merujuk pada uraian yang menjadi latar belakang, dapat dirumuskan sejumlah permasalahan adalah:

1. Kurang nya pelayanan yang konsisten terhadap nasabah
2. Waktu pelayanan yang dibatasi di masa pandemi
3. Respon dalam memberikan solusi dari masalah transaksi nasabah
4. Informasi yang dimiliki oleh setiap pegawai bank belum memuaskan
5. Dampak yang terjadi di bank syariah jika pelayanan tidak berjalan dengan baik.

## **C. Pembatasan Masalah**

Masalah pada penelitian ini dapat di batasi dengan memfokuskan terhadap Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19

## **D. Perumusan Masalah**

1. Apakah variabel *reliabilty* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19?
2. Apakah variabel *emphaty* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19?
3. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19 ?



4. Apakah variabel *reliabilty*, *emphaty* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19?

#### **E. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengaruh variabel *reliability* terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19.
- b. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengaruh variabel *emphaty* terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19.
- c. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengaruh variabel *responsivennes* terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19.
- d. Untuk mengetahui serta mendeskripsikan pengaruh variabel *reliabilty*, *emphaty*, dan *responsivennes* terhadap loyalitas nasabah bank syariah pada saat pandemi Covid-19 .

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **a. Bagi peneliti**

Diharapkan mampu memperluas wawasan serta pengetahuan dengan mengaplikasikan ilmu teoritis yang sudah di dapat selama perkuliahan dan sebagai syarat untuk memenuhi gelar

satrata 1 (S1) yang menempuh jurusan jasa perbankan syariah Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Prof Dr Hamka.

**b. Bagi Masyarakat RW 03**

Hasil dari kegiatan penelitian disarankan dapat berguna sebagai rujukan atau saran bagi terhadap pentingnya masyarakat dalam mendapatkan transaksi yang terpercaya dan prinsip syariah.

**G. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

**Tabel 1.1.**

**Penelitian yang Relevan**

No.	Judul, Peneliti, Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Variabel
1	Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar, Jesika Melina Simamora,	Dari variabel service excellence yang diujikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen (+)	Penelitian ini sama- sama menunjukan varibel dari service excellence dan loyalitas konsumen	Penelitian ini meneliti di cv bersinar pematangsiantar dan menggunakan variabel X2 Relationship Marketing	Menggunakan variabel X1 yaitu service excellence dan X2 Relationship Marketing serta variabel Y Loyalitas

	Journal of Management Sciences, Volume 1, Nomor 1 2021				Konsumen
2	Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Arfiani Sarah, Jurnal nisbah Vol .4 No. 2 2018	Dari variabel X Service Excellence yang diujikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (+)	Penelitian ini sama- sama menunjukan varibel dari service excellence dan loyalitas nasabah	Penelitian ini meneliti di BTPN Syariah	Menggunakan variabel X1 yaitu service excellence serta variabel Y Loyalitas Nasabah
<b>No</b>	<b>Judul, Peneliti, Tahun</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Variabel</b>
3.	Penerapan Service Excellence Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulak Karang Padang. Anggraeni, & D. Y. (2017).Diplom a Thesis, Universitas Andalas., 1-68.	Dari variabel service excellence yang diujikan berpengaruh signifikan terhadap penerapan service excellence (+)	Penelitian ini sama- sama menunjukan varibel dari kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah	Penelitian ini menggunakan obyek penelitian di wilayah padang	Menggunakan variabel penerapan service excellence

4.	Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Rahayu, R. S. (2018). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 1-184.	Dari variabel service excellence yang diujikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (+)	Penelitian ini sama- sama menunjukan variabel dari Service Excellence dan loyalitas Nasabah	Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan Sebagai Variabel Intervening.	Menggunakan variabel X Service Excellence dan Y Loyalitas nasabah dan terdapat variabel kepuasan Sebagai Variabel Intervening.
<b>NO</b>	<b>Judul, Peneliti, Tahun</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Variabel</b>
5.	Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. Hapsari, A.	Dari variabel service excellence yang diujikan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Nasabah (-)	Penelitian ini sama- sama menunjukan variabel service excellence dan loyalitas nasabah	Penelitian terdapat variabel tambahan yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan variabel X service excellence dan kepuasan nasabah serta variabel Y

	M., Kumadji, S., & Abdillah, Y. (2015). Jurnal Administrasi Bisnis, 1-9				Loyalitas Nasabah
6.	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan. Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). Politeknik Negeri Batam: Jurnal Manajemen Bisnis, 1-5.	Dari variabel service excellence yang diujikan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (-)	Penelitian ini sama- sama menunjukan variabel dari Service Excellence dan loyalitas pelanggan	Penelitian ini menggunakan variabel tambahan yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan variabel variabel X Service Excellence dan kepuasan nasabah serta Y Loyalitas Pelanggan
<b>No.</b>	<b>Judul, Peneliti, Tahun</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Variabel</b>
7.	Pengaruh Service Excellence Terhadap	Dari variabel Service Excellence yang diujikan	Penelitian ini sama- sama menunjukan variabel dari	Penelitian ini menggunakan objek penelitian	Menggunakan variabel variabel X

	<p>Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau. Rudi Elfis. Vol. XI. No. 4. Oktober 2019 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis</p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (+)</p>	<p>Service Excellence dan loyalitas nasabah</p>	<p>Jasa Raharja</p>	<p>Service Excellence dan Y1 Loyalitas nasabah</p>
8.	<p>Pengaruh Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Sufiyatus Salamah. Jurnal Manajemen Bisnis 2020 IAIN Madura</p>	<p>Dari variabel Service Excellence yang diujikan Tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (-)</p>	<p>Penelitian ini sama- sama menunjukan varibel dari service excellence dan loyalitas nasabah</p>	<p>Penelitian ini meneliti di KSPPS BMT NU jawa timur</p>	<p>Menggunakan variabel X<sub>1</sub> yaitu service excellence dan X<sub>2</sub> kepuasan nasabah serta variabel Y Loyalitas nasabah</p>

No.	Judul, Peneliti, Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Variabel
9.	Pengaruh Implementasi Prinsip Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mudharabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah(KSPPS) BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya. Santi Setiawati. <i>Thesis</i> . UIN Sunan Gunung Djati. 2019	Dari variabel kualitas pelayanan yang diujikan Tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (-)	Penelitian ini sama- sama menunjukan varibel dari loyalitas nasabah	Penelitian ini meneliti di KSPPS BMT Ittihad Kota Tasikmalaya dan objek penelitian pada nasabah Pembiayaan Mudharabah	Menggunakan variabel X yaitu service excellence dan variabel Y Loyalitas Nasabah
10.	Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank	Dari variabel Service Excellence yang diujikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (+)	Penelitian ini sama- sama menunjukan variabel dari Service Excellence dan loyalitas nasabah	Penelitian ini menggunakan objek penelitian Mandiri KCP Banyuwangi	Menggunakan variabel X Service Excellence serta Y Loyalitas nasabah

	Mandiri, Tbk kota Banyuwangi Hardian dwi utomo. <i>Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 9, No 2 Juli 2015. Hal 240 -253.</i>				
--	--	--	--	--	--

## H. Sistematika Penulisan

### BAB 1 PENDAHULUAN

Mencakup uraian yang menjadi latar belakang, identifikasi rumusan permasalahan, pembatasan akan permasalahan, perumusan masalah, riset atau penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika dalam melakukan penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menyajikan kajian teoritis, baik teori yang berkaitan dengan service excellence, jenis-jenis service excellence, loyalitas nasabah. Pada bab ini pun memberikan Kerangka dalam berfikir serta pernyataan hipotesis mengenai pengaruh pandemi covid 19 pada service excellence terhadap loyalitas nasabah.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai macam riset atau penelitian yang di



gunakan, lokasi atau tempat dilakukannya penelitian, data dalam populasi serta yang menjadi sampel untuk penelitian, faktor yang menjadi variable serta indikator yang digunakan untuk penelitian, teknik dalam mengumpulkan data , serta proses penujian analisis dalam instrument data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan mengenai gambaran obyek yang diteliti, perolehan output analisa proses manajemen data ,analisa data dalam bentuk deskriptif dan proses menganalisis perolehan pada uji pernyataan hipotesis dari yang di lakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Menjelaskan mengenai apa yang ditarik menjadi kesimpulan serta masukan saran dari proses analisis dalam data penelitian .

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Anatan, lina. 2017. *Service Excellence*. Bandung: Alfabeta.
2. Arfiani, Sarah. 2018. "Persepsi Masyarakat Mengenai Service Excellence Pria Dan Wanita Terhadap Loyalitas Nasabah." *Nisbah* 4(1): 1–21.
3. Badudu, Rizal. 2015. *Service Excellence*. 1st ed. ed. Wiko. Jakarta: Kompas.
4. Barata, Atep. 2021. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. 3rd ed. Elex Media Komputindo.
5. Curatman, aang. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. 1st ed. ed. refius pradipta. Yogyakarta: Deepublish.
6. Farida, Naili. 2019. *Dimensi Nilai Dan Loyalitas Pelanggan*. 1st ed. Yogyakarta: CV.Istana Agency.
7. Ghozali, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
8. Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang.
9. Hardani et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. 1st ed. ed. Husnu Abadi. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu.
10. Islami, vina. 2019. *Service Excellence*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
11. Lusiah. 2018. *Loyalitas Pelanggan*. 1st ed. Yogyakarta.
12. Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*.

13. Priansa, Donni. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. 1st ed. ed. IKAPI. Bandung: Alfabeta.
14. Rahmayanty, nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. 2nd ed. Yogyakarta: Graha ilmu.
15. Sudaryana, Bambang. 2017. *Metode Penelitian*. Yogyakarta.
16. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung.
17. Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality Dan Satisfacation*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
18. Tjiptono, Fandy. 2017. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. 5th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.
19. Tjiptono, Fandy. 2018. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* 1st ed. Yogyakarta.
20. Wahyoedi, Soengeng, and Saporso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. 1st ed. ed. Wurdianto. Yogyakarta: Deepublish.
21. Wemben, F V et al. 2020. "Analisis Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian UPC Tanjung Batu ". *Jurnal EMBA* Vol . 8 No . 4 Oktober 2020 , Hal . 1119-1128. 8(4): 1119–28.
22. Wibowo, Herianto Ari, and Mohammad Fausi. 2017. *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publihisng.
23. Elfis ,Rudi. 2019."Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan dan

- Loyalitas Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau". *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. Vol. XI. No. 4. Oktober 2019.
24. Mirandha, Annisa.2015."Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 1 No. 2 Januari 2015.
25. Simamora, Jesika ."Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar.". *Journal of Management Sciences*. Volume 1.Nomor 1. 2021.
26. Kartikasari,Dwi." Pengaruh Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan."*Jurnal Management*. Vol 1. No. 1. 2016.
27. Utomo, Hardian."Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Mandiri, Tbk kota Banyuwangi." *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 9, No 2 Juli 2015. Hal 240 - 253*.
28. Yusuf."Peningkatan loyalitas muzakki dalam membayar zakat melalui service excellence". *Jurnal Riset Ekonomi Islam*. Vol 4, No 2 (2020).
29. Wijaya."Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Strategi Pemasaran*. Vol 7, No 1 (2020).
30. Septiana."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan

Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT BRI Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudra)".Jurnal Bisnis Pembangunan. Vol 10, No 2 (2021).

