

**PENGARUH PENDAPATAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS MENABUNG NASABAH PADA  
TABUNGAN iB MASLAHAH  
(STUDI KASUS BANK JAWA BARAT DAN BANTEN  
SYARIAH KC SOEPOMO)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**NISA ADZKIA HIDAYAT**

**NIM :160702018**

**NIMKO : 3954020216018**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
JAKARTA  
TAHUN 2020 M/1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah pada Tabungan iB Masalah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo)”** merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar 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 di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan.

Jakarta, 19 September 2020



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah pada Tabungan iB Masalah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo)”, ditulis oleh Nisa Adzkia Hidayat, NIM: 1607025018, NIMKO: 3954020216018 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

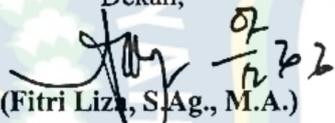
  
(Dr. Ade Jamal Mirdad, S.E, M.Si.)

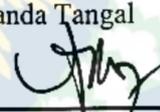
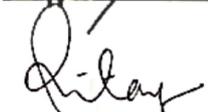
**PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pendapatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan iB Masalah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Baten KC Soepomo)", ditulis oleh Nisa Adzkia Hidayat, NIM: 1607025018, NIMKO: 3954020216018, telah diujikan pada hari Kamis Tanggal 07 November 2020, 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>07/12/2020</u>
<u>Ai Fatimah NurFuad., Lc., MA., Ph.D.</u> Sekretaris		<u>4/12/2020</u>
<u>Dr. Ade Jamal Mirdad, S.E. M.Si.</u> Anggota/Pembimbing		<u>02/12/2020</u>
<u>Agung Harvanto ME</u> Anggota/Penguji I		<u>07/12/2020</u>
<u>Dr. Rita Yuni Mulyanti MM</u> Anggota/Penguji II		<u>3/12 2020</u>

## ABSTRAK

Nisa Adzkia Hidayat, *Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Pada Produk Tabungan iB Maslahah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Penelitian ini membahas *pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada produk tabungan iB Maslahah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo)*. Pendapatan nasabah sangat berpengaruh untuk setiap kebutuhan sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan dimasa depan dan untuk menyimpan sebagian pendapatannya, maka nasabah akan menyimpan tabungannya di bank. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam bank, nasabah akan merasa nyaman untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Karena sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan terciptanya loyalitas menabung nasabah. Loyalitas menabung nasabah juga akan menguntungkan bagi bank, karena adanya peningkatan nasabah yang menggunakan produknya. Melalui analisa tersebut adanya pengaruh antara pengaruh pendapatan dan kualitas nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersumber dari data primer

berupa kuesioner. Data tersebut diolah dengan analisis statistik berupa analisis instrumen, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis, kondisi determinasi, analisis regresi linier berganda yang dilakukan menggunakan suatu aplikasi berupa SPSS 22. Hasil dari penelitian adalah pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan keduanya memiliki pengaruh terhadap loyalitas menabung nasabah. Dimana pengaruh pendapatan sebesar 22% sedangkan kualitas pelayanan sebesar 28,1%. Variabel pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas menabung nasabah sebesar 54,7% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lainnya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah nilai pengaruh pendapatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah, sedangkan pengaruh pendapatan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas menabung nasabah.

**Kata Kunci :** *Pendapatan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Menabung*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</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>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat .....	9
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Landasan Teori .....	15

1. Pendapatan.....	15
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Loyalitas .....	20
a. Pengertian Loyalitas.....	20
b. Manfaat Pelanggan Loyalitas.....	21
4. Tabungan .....	22
5. Produk.....	22
6. Tabungan iB Masalah.....	23
7. Akad.....	24
a. Wadiah .....	24
b. Mudharabah .....	25
8. Kerangka Berpikir .....	25
9. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	27
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
2. Identifikasi Masalah .....	27
a. Variabel Bebas .....	27
b. Variabel Terkait .....	27
3. Definisi Operasional .....	28
4. Populasi dan Sampel.....	30
a. Populasi.....	30

b. Sampel.....	30
5. Teknik Sampling.....	31
B. Metode Pengumpulan Data.....	31
1. Jenis Penelitian .....	31
a. Sumber dan Teknik Pengolahan Data.....	32
b. Jenis Data .....	32
C. Metode Pengolahan Data.....	34
1. Uji Instrumen.....	35
a. Uji Validitas .....	35
b. Uji Reabilitas.....	36
2. Uji Asumsi Klasik .....	36
a. Uji Normalitas.....	37
b. Uji Multikolinieritas.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas.....	39
3. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji F .....	40
b. Uji T .....	41
4. Uji Koefisien Determinasi .....	42
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Tentang Latar Penelitian .....	44
1. Sejarah Bank Jawa Barat dan Banten Syariah .....	44

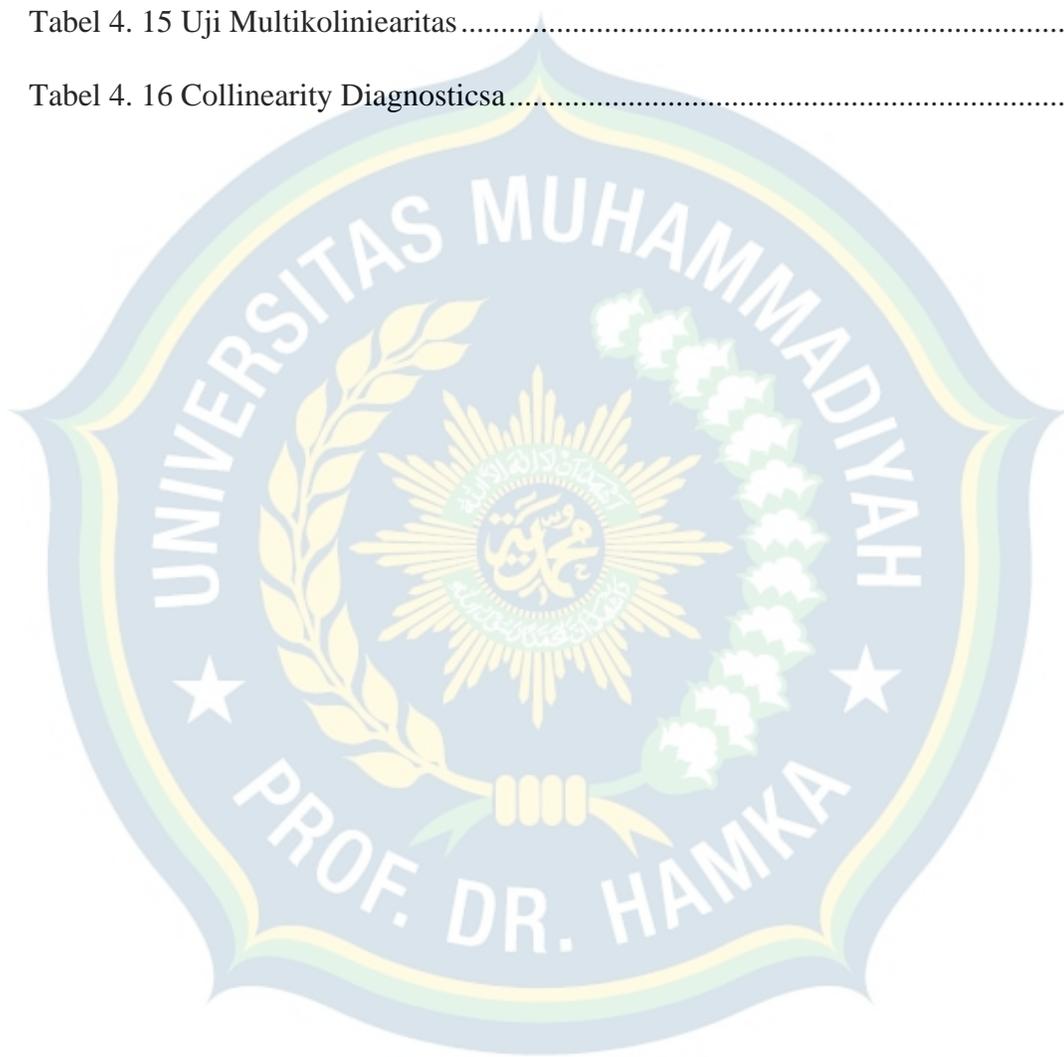
2. Visi dan Misi .....	46
3. Struktur Organisasi .....	48
4. Produk – Produk Bank Jawa Barat dan Banten .....	49
a. Produk Himpunan Dana.....	49
5. Data Nasabah yang Menggunakan Tabungan Produk iB Maslahah.....	51
B. Analisis Data.....	52
1. Penyajian Data.....	52
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	53
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	54
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Menabung .....	58
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Nasabah yang Memiliki Pengalaman Menabung Produk Tabungan iB Masalah .....	59
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Nasabah Mendapatkan Informasi Tentang Produk Tabungan iB Masalah .....	60
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Nasabah Mendapatkan Motivasi Untuk Menjadi Nasabah yang Menggunakan Produk Tabungan iB Masalah.....	61
2. Analisis Data.....	62

a. Uji Instrumen .....	62
b. Uji Asumsi Klasik.....	66
c. Analisis Dengan Uji Hipotesis.....	71
d. Uji Koefisien Determinasi .....	76
3. Analisa Regrasi Berganda .....	77
C. Pembahasan .....	79
1. Pengaruh Pendapatan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah.....	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah .....	80
3. Pengaruh Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah .....	82
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimplan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert.....	34
Tabel 4. 1 Tabel Data Nasabah Pengguna Tabungan iB Masalahah .....	52
Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
Tabel 4. 4 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4. 5 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4. 6 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
<i>Tabel 4. 7 Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Menabung.....</i>	<i>58</i>
Tabel 4. 8 Demografi Responden Berdasarkan Nasabah yang Memiliki Pengalaman Menabung Produk Tabungan iB Masalahah.....	59
Tabel 4. 9 Demografi Responden Berdasarkan Nasabah Mendapatkan Informasi Tentang Produk Tabungan iB Masalahah.....	60
Tabel 4. 10 Demografi Responden Berdasarkan Nasabah Mendapatkan Motivasi Untuk Menjadi Nasabah Pengguna Produk Tabungan Ib Masalahah .....	61
Tabel 4. 11 Uji Validitas X1 (Pengaruh Pendapatan) .....	63

Tabel 4. 12 Uji Validitas X2 (Kualitas Pelayanan).....	63
Tabel 4. 13 Uji Validitas Y (Loyalitas Menabung Nasabah).....	64
Tabel 4. 14 Uji Reabilitas.....	65
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4. 16 Collinearity Diagnostics.....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik Histogram.....	67
Gambar 4. 3 P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	67
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot.....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Suatu negara harus bisa menjaga kestabilan persediaan uang yang akan digunakan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Selain itu uang juga dapat mengakibatkan suatu inflasi dan dampaknya akan terkena pada sistem perekonomian. Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kondisi perekonomian suatu negara adalah pendapatan nasional (Chabibah, 2010:1). Bank juga memiliki peran penting dalam suatu negara, karena bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai fungsi sebagai menghimpun dana dan untuk menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Indonesia memiliki Bank Indonesia atau Bank sentral yang tugasnya untuk mencapai dan menjaga kestabilan rupiah. Pada tahun 1998, Indonesia mengalami krisis moneter mengakibatkan perekonomian menurun, perusahaan dari skala kecil hingga skala besar mengalami gulung tikar, sektor perbankan pun menyusul gulung tikar karena tidak bisa menahan goncangan pada krisis saat itu. Setelah Indonesia mulai bangkit kembali dari krisis moneter, perekonomian di Indonesia mulai ikut bangkit kembali. Beberapa bank mulai hadir kembali dengan sebagian bank membentuk kerjasama dengan beberapa bank lainnya untuk menjadi satu instansi. Sebelum terjadinya krisis moneter pada tahun 1991

bank syariah pertama di Indonesia telah hadir yaitu Bank Muamalat. Saat itu Bank Muamalat berhasil melewati krisis moneter dan bertahan sampai saat ini. Bank syariah memiliki keunikan yang menjadikannya keunggulan, karena sistemnya yang bagi hasil, jual-beli, dan sewa. Jika ekonomi memiliki kondisi yang bagus, bank syariah mampu memperoleh keuntungan yang besar dari pembiayaan. Karena apabila nasabah mempunyai usaha dan pendapatan yang bagus, maka nasabah akan mendapatkan keuntungan besar dan adanya sistem bagi hasil. Tetapi jika kondisi perekonomian sedang tidak stabil seperti krisis moneter, dapat mengakibatkan pendapatan nasabahnya mengalami penurunan. Maka bank dapat memberikan bagi hasilnya disesuaikan. (<https://kumparan.com/suhail-eresmair/pandemi-covid-19-menguji-bank-syariah-menghadapi-krisis-1t8zaV1I0LI>).

Saat ini sudah banyak bank-bank yang berada di daerah yang sangat membutuhkan sektor perbankan. Bank syariah kini mulai tersebar luas, Indonesia adalah negara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam dan membutuhkan bank yang memberikan jasa dengan kemudahan dan berprinsip pada agama Islam. Hadirnya bank syariah mendapatkan dorongan dari masyarakat terutama umat Islam untuk menjauhi riba dan berprinsip pada agama Islam. Tetapi masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa bank konvensional dengan bank syariah adalah sama. Karena dari segi strategi untuk menarik minat nasabah yang hampir sama meski cara dan namanya berbeda. Bank adalah suatu lembaga

keuangan yang tidak lepas dari uang. Secara definisi uang adalah sebagai alat tukar menukar yang digunakan dalam sehari-hari. Uang tidak akan terlepas dari masyarakat, uang dapat menukarkan sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat selain itu uang juga dapat diinvestasikan. Saat ini dunia semakin berkembang dalam segi teknologi, barang dan jasa pun semakin meningkat akan memenuhi kebutuhan masyarakat. Uang sebagai tolak ukur untuk menilai suatu barang ataupun jasa. Kebutuhan dan keinginan terkadang tidak dapat dibedakan, sehingga untuk mengatur keuangan sangatlah sulit. Jika tidak memiliki uang untuk mendapatkan keinginan, maka tidak dapat tercapai. Jadiutamakan kebutuhan dahulu lalu keinginan, pendapatan setiap orang pun berbeda-beda. Pendapatan sangat penting untuk kelangsungan hidup seseorang. Untuk mendapatkan pendapatan seseorang harus usaha karena dalam melakukan suatu usaha dapat mengetahui nilai atau jumlah pendapat yang diperoleh selama melakukan usaha tersebut. Pendapatan juga sangat penting karena berpengaruh bagi kelangsungan suatu usaha, semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan suatu usaha untuk membiayai segala pengeluaran dan kegiatan lainnya atau memenuhi kebutuhan.

Masyarakat ingin menyimpan uangnya atau menitipkan uangnya kepada bank namun tidak terpisah dari bank syariah karena berprinsip agama Islam. Karena banyaknya keinginan masyarakat untuk mempermudah dalam penyimpanan uang mereka, tumbuhlah persaingan yang ketat dalam industri

perbankan. Para marketing bank menyadari bahwa strategi yang tepat dapat menjamin tercapainya tujuan dan kelangsungan eksistensi lembaga bank syariah yang bersangkutan. Namun nasabah tidak hanya melihat dari produk dan strategi yang dimiliki suatu bank, tetapi dari kualitas pelayanan bank tersebut juga dilihat oleh nasabah. Kualitas pelayanan sangat penting untuk suatu bank, karena bank merupakan industri yang bergerak dibidang jasa maka bank ingin memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, kepuasan merupakan hal pokok yang harus diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, sarana tersebut dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana yang dimiliki (Hidhayah Iftia, 2017:6). Ketika bank dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dapat berpengaruh pada peningkatan nasabah, selain itu merupakan aspek untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan (R.AAL Cahyati, 2019:3). Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Setiap bank harus memperhatikan kualitasnya, jika suatu bank gagal dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya akan menghadapi masalah yang kompleks, karena nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan tersebut akan menyampaikannya kepada orang lain (Siti Arafah Sa'adah, 2019). Bank telah menyiapkan berbagai fasilitas antara lain seperti ATM, Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking yang dapat mempermudah nasabahnya untuk melakukan transaksi dan

kebutuhan lainnya. Jika calon nasabah merasakan kualitas pelayanan dan produk dalam suatu bank cocok, nasabah akan merasa minat untuk membuka rekening.

Mengingat salah satu produk lembaga keuangan yang diminati oleh masyarakat yaitu produk tabungan. Produk tabungan menjadi produk unggulan di lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan berlandaskan syariah. Faktor pendapatan masyarakat dapat menjadikan tolak ukur untuk menentukan kebijakan seputar produk tabungan dalam lembaga keuangan syariah (Dian Sempanan, 2017). Salah satu produk tabungan yang dimiliki Bank Jawa Barat dan Banten Syariah ini adalah produk tabungan iB Masalahah. Untuk mempermudah melakukan transaksi, tabungan ini menyediakan layanan ATM dan mobile banking masalahah. Tabungan Masalahah menggunakan dua akad yaitu akad wakalah dan akad mudharabah, Akad wadiah adalah transaksi yang hanya untuk penitipan dana atau barang, sedangkan akad mudharabah adalah transaksinya untuk penanaman dana dari pemilik dana kepada pengelola dana. Jika bank telah menyediakan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, maka calon nasabah akan merasa ingin menggunakan produk yang ada di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah ini. Selain itu nasabah akan merasakan kepuasannya dan bank dapat meningkatkan daya tarik nasabah, peluang bank untuk mendapatkan keuntungan pun juga sangat banyak, apabila tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik dan selalu meningkatkan kualitasnya. Bank pun

harus sigap dalam melayani keluhan-keluhan nasabahnya, agar cepat teratasi. Selain itu bank dapat meningkatkan jumlah nasabah dan kepuasan nasabah.

Nasabah yang merasa puas dalam pelayanan yang diberikan bank dan bank dapat memberikan kebutuhan yang sesuai untuk nasabah. Maka nasabah akan menggunakan produk tersebut dan menggunakan jasa bank tersebut secara terus-menerus. Selain itu nasabah juga akan dengan sukarela memberikan informasi tentang produk dan jasa pada bank tersebut kepada relasi, ini disebut loyalitas nasabah. Seorang pelanggan yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai untuk suatu perusahaan dan pelanggan yang loyal akan memberikan umpan balik positif kepada perusahaan. (Siti Maryawati, 2013)

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terlebih dahulu yang pernah dilakukan, beberapa diantaranya; Pertama, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bank bjb syariah Kantor Cabang Pembantu Cikarang) (Hidhayah Iftia, 2017).

Kedua, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Digitalisasi Produk Jemput iB Maslah di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tangerang ( R AAL Cahyati , 2019).

Ketiga, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat (Siti Arafah Sa'adah, 2019).

Keempat, Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung (Dian Sempanan, 2017).

Kelima, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Tabungan Anak iB Masalah Bank BJB Syariah KC Pelajar Pejuang) (Riefan Asya Maulanna, Neneng Nurhasanah, Sri Suwarsi).

Dilihat dari Latar Belakang Masalah diatas, maka penulis ingin meneliti tentang ***“Pengaruh Pendapatan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan iB Masalah (Studi Kasus Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Soepomo)”*** Pendapatan nasabah dapat menjadi tolak ukur Bank Jawa Barat dan Banten Syariah dan nasabah dapat menilai kualitas pelayanan yang dimiliki Bank Jawa Barat dan Banten Syariah dalam melayani. Serta bank dapat meningkatkan jumlah nasabah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pendapatan Nasabah Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Memenuhi Kebutuhan Nasabah.
2. Kualitas Pelayanan Bank Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Saat Ingin Menggunakan Layanan Jasa Atau pun Produk yang Diinginkan.
3. Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Menabung Nasabah.

## **C. Pembatasan Masalah**

1. Mengetahui Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Loyalitas Menabung Pada Produk Tabungan iB Masalah.
2. Mengetahui Kualitas Pelayanan yang Diberikan Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Soepomo Kepada Loyalitas Nasabah.

## **D. Rumusan Masalah**

Rumusan yang diambil dari identifikasi masalah yang menjadi materi dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah pendapatan nasabah dapat berpengaruh terhadap loyalitas menabung pada tabungan iB masalah di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada tabungan iB masalah di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo?
3. Apakah pendapatan dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas menabung nasabah di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo ?

#### **E. Tujuan dan Manfaat**

##### a) Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pendapatan nasabah dapat berpengaruh terhadap loyalitas menabung pada tabungan iB masalah di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo.
2. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada tabungan iB masalah di Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo.
3. Untuk mengetahui pendapatan dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas menabung nasabah

##### b) Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui pengaruh pendapatan nasabah untuk menabung pada produk tabungan iB masalah dan mengetahui kualitas pelayanan bank.

2. Akademis

Memberikan informasi dan refrensi kepada pihak akademis terkait dengan pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh pendapatan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada produk tabungan iB masalah.

3. Bagi Obyek Penelitian

Memberikan informasi mendalam apakah ada pengaruh dari pendapatan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas menabung nasabah pada tabungan iB masalah.

**F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

**Tabel 1. 1**  
**Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Judul Skripsi	Nama Penulis	Tahun dan Tempat Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bank	Hidayah Iftia	Cikarang, 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membahas Kualitas Pelyanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membahas pendapatan nasabah</li> <li>Perbedaan tempat dalam penelitian</li> <li>Membahas loyalitas</li> </ul>

	bjb syariah Kantor Cabang Pembantu Cikarang)				menabung nasabah
2	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Digitalisasi Produk Jemput iB Masalah di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tangerang	R AAL Cahyati	Tangerang, 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas Kualitas Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas pendapatan nasabah</li> <li>• Perbedaan tempat dalam penelitian</li> <li>• Membahas loyalitas menabung nasabah</li> </ul>
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat	Siti Arafah Sa'adah	Ciputat, 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas Kualitas Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas pendapatan nasabah</li> <li>• Perbedaan tempat dalam penelitian</li> <li>• Membahas loyalitas menabung nasabah</li> </ul>

4	Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung	Dian Sempanan	Tulungagung, 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas Kualitas Pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas Pendapatan Nasabah</li> <li>• Perbedaan tempat dalam penelitian</li> <li>• Membahas loyalitas menabung nasabah</li> </ul>
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Tabungan Anak iB Masalah Bank BJB Syariah KC Pelajar Pejuang)	Riefan Asya Maulanna, Neneng Nurhasanah, Sri Suwarsi	Bandung, 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas kualitas pelayanan</li> <li>• Loyalitas nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas pendapatan nasabah</li> <li>• Perbedaan tempat dalam penelitian</li> </ul>
6	Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh.	Maisur, Muhammad Arfan, dan M. Shabri	Banda Aceh 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelyanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagi Hasil</li> <li>• Tingkat Pendapatan</li> <li>• Religiusitas</li> <li>• Keputusan Menabung</li> </ul>

7	Implementasi Akad Wadiah Pada Tabungan iB Masalah Dalam Meningkatkan Loyalitas Menabung Nasabah Bank BJB Syariah KCP Pabuaran Cirebon	Abdul Rozak	Cirebon, 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loyalitas Menabung Nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementasi Akad Wadiah</li> </ul>
8	Pengaruh Nilai Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayan Terhadap Loyalitas Nasabah BJB Syariah Cabang Bekasi	Kurnia Ayu	Bekasi, 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Loyalitas Nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai Nasabah</li> <li>• Promosi</li> </ul>

## G. Sistematika Penulisan

**BAB I** : **PENDAHULUAN**. Bab ini memuat : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

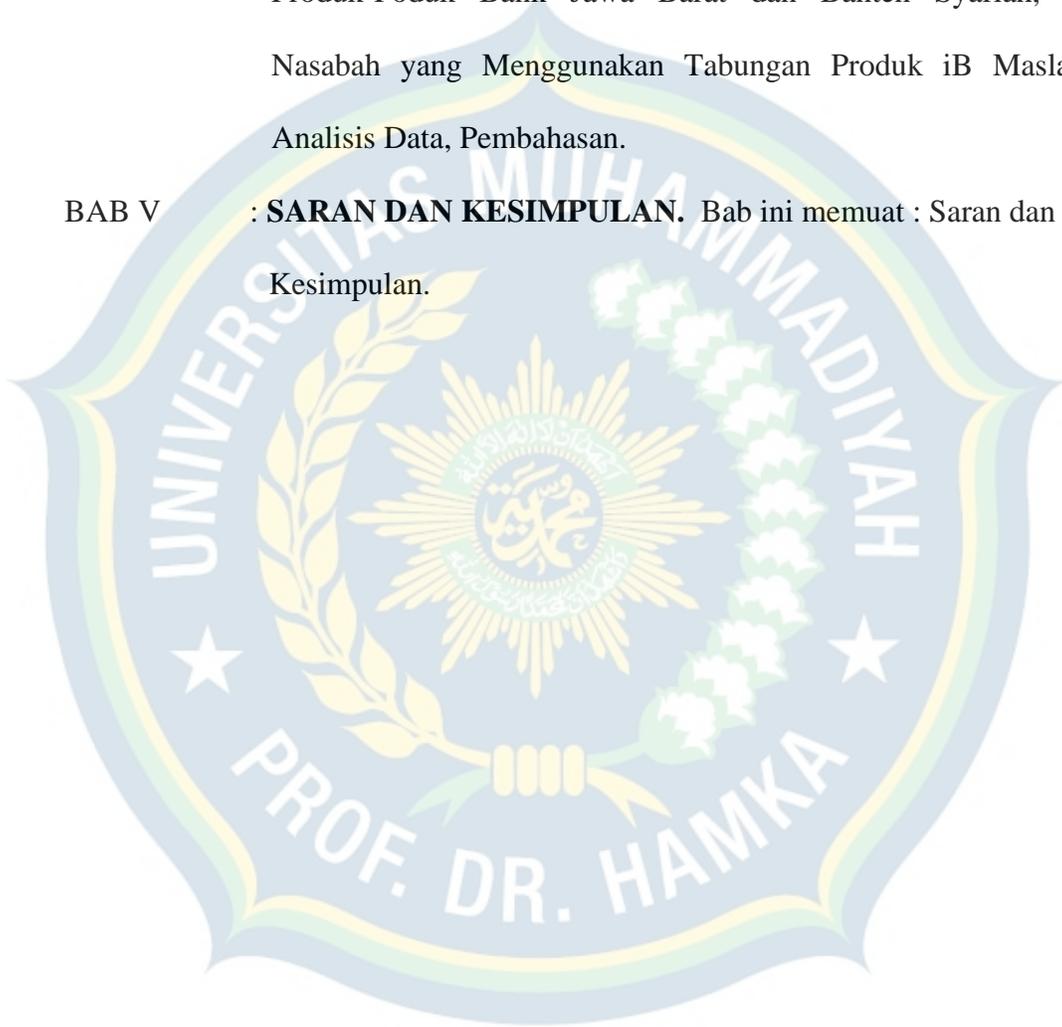
**BAB II** : **LANDASAN TEORI**. Bab ini memuat : Landasan Teori yang Mencakup; Pendapatan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Tabungan Produk, Tabungan iB Masalah, Kerangka Berpikir, Hipotesis.

**BAB III** : **METODOLOGI PENELITIAN**. Bab ini memuat : Ruang Lingkup Penelitian. Metodologi Pengumpulan Data, Metode Analisis Data.

**BAB IV** : **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**. Bab ini memuat :

Gambaran Umum Tentang Latar Belakang Penelitian, Sejarah Bank Jawa Barat dan Banten Syariah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi Bank Jawa Barat dan Banten Syariah KC Soepomo, Produk-Poduk Bank Jawa Barat dan Banten Syariah, Data Nasabah yang Menggunakan Tabungan Produk iB Masalahah, Analisis Data, Pembahasan.

BAB V : **SARAN DAN KESIMPULAN.** Bab ini memuat : Saran dan Kesimpulan.



## DAFTAR PUSTAKA

<https://kumparan.com/suhail-eresmair/pandemi-covid-19-menguji-bank-syariah-menghadapi-krisis-1t8zaV1IOLl> (Diakses Pada 11 Mei 2020, pukul : 11.02)

Iftia, Hidayah. 2017. “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Cikarang)”.

Cahyanti, RAA. 2019. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Digitalisasi Produk Jemput iB Masalah di Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tangerang”.

Sa’adah, Siti Arafah. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat”.

Sempanan, Dian. 2017. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung.”

Riefan Asya Maulanan, Neneng Nurhasanah, dan Sri Surwasi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi

Kasus Pada Tabungan Anak iB Masalah Bank BJB Syariah KC Pelajar Pejuang).”

Rum Alim, Moch. 2001. *Dasar-Dasar Teori Mikro Ekonomi*. Jakarta :IND HILL CO.

Chabibah. 2010. *Ensiklopedia Pendapatan Nasional*. Jawa Tengah : ALPRIN.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo, Anggota Ikapi.

Iqbal, Muhammad. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Setiawan, Supriyadi. 2011. *Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Kampus IPB Kencana Bogor : PT Penerbit IPB Pers.Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas Kerjasama Dengan Bank Indonesia, Ekonomi Islam*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Annual Report Bank Jawa Barat dan Banten Syariah. 2016.

Hani T. Handoko. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta

Alfisyahrin Muhammad. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Pubik (EDISI REVISI)*. Yogyakarta : Gava Media

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Jajuli, Sulaeman. 2015. *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Yogyakarta : Deepublish

Maisur, Muhammad Arfan, dan M. Shabri. 2015. “*Pengaruh Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah di Banda Aceh*”.

Alida Palilati. 2007. “*Pengaruh Nilai Pelangan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*”

Syafi'i Antonio, Muhammad. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani Press

Ichsan Hasan, Nurul. 2014. *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*. Ciputat : GP Press Group

Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Abdul Rozak. 2020. “*Implementasi Akad Wadiah Pada Tabungan iB Maslahah Dalam Meningkatkan Loyalitas Menabung Nasabah Bank BJB Syariah KCP Pabuaran Cirebon*”

Kurnia Ayu. 2017. “*Pengaruh Nilai Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BJB Syari'ah Cabang Bekasi*”

Ghofur Anshori, Abdul.2019. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta :  
Gadjah Mada University Press

Siti Maryawati. 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Pemasaran Terhadap Brand Equity Bank Syariah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah bank bjb syariah KCP Kuning)*”

