

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP POLEWALI  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**Rahmah Mu'in & Resqi Amalia Fitri Bj**

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Al Asyariah  
Mandar

rahmah\_muin@gmail.com & reskiamaliafaiunasman@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Polewali. Dalam penelitian tersebut yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimanakah proses pelayanan di Bank Syariah Mandiri dan apakah terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri.

Dalam pengumpulan data, digunakan metode kuantitatif *library research* dan *field research* yang terdiri dari bahan bacaan kepustakaan yang berkaitan dengan judul skripsi ini, dokumentasi, interview digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri beserta pelayanan dan produk yang ditawarkan, kemudian angket digunakan untuk mengetahui pendapat nasabah mengenai bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali. Penelitian kuantitatif yang digunakan menggunakan teknik analisis data *statistic deskriptif*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan yang dilaksanakan telah sesuai dengan Standar Kualitas pelayanan, dan pelayanan yang baik serta memuaskan nasabah merupakan faktor yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas, sehingga nasabah tetap aktif melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali.

Implikasi penelitian ini adalah Diharapkan kepada nasabah aktif untuk ikut dalam mensosialisasikan kepada masyarakat lainnya bahwa lembaga keuangan Syariah tidak kalah bersaing dengan Bank konvensional. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak lagi. Selain itu sosialisasi mengenai sistem operasional Bank Syariah Mandiri juga ditingkatkan sehingga masyarakat betul-betul mengeti perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri untuk lebih giat lagi dalam mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Hal ini untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang mekanisme kerja Bank Syariah Mandiri khususnya lembaga keuangan Islam.

## I. Pendahuluan

Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insan yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, namun realitasnya ada yang menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insane yang selama ini terlibat institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *Islamic Banking*. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktifitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insan yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua ini karena system yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya insani yang baik pula.<sup>1</sup>

Diberlakukannya Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan pada 10 November 1998 menunjukkan semakin mantapnya kesepakatan rakyat dan bangsa Indonesia dengan sistem perbankan ganda yang telah berlaku dari enam tahun sebelumnya. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin banyaknya bank yang menerapkan sistem perbankan konvensional membentuk unit-unit perbankan syariah. Keberadaan bank-bank syariah, baik yang beroperasi sebagai unit operasional dari bank konvensional, merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Masyarakat dapat memilih dan menentukan apakah akan menggunakan jasa perbankan konvensional atau perbankan syariah.

Sejak tanggal 16 Juli 2008 berlakunya Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menerapkan prinsip syariah. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya diwajibkan berasaskan dan mengimplementasikan prinsip syariah, tetapi juga beraskan kepada asas demokrasi ekonomi, maka kegiatan usaha perbankan syariah harus mengandung nilai-nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Nilai-nilai harus diterapkan dalam pengaturan perbankan yang didasarkan pada prinsip syariah yang disebut perbankan syariah.

Atas dasar itulah manusia harus faham bahwa syariat Islam penuh dengan hikmah dan rahasia. Tidak ada satu hukum syariat pun kecuali mempunyai hikmah diberlakukannya, salah satunya hormat menghormati dan memberi pelayanan yang baik kepada sesama bermuamalah dengan baik kepada sesama manusia. Islam tidak menganjurkan kesamaan ekonomi tetapi mengupayakan kesetaraan sosial. Kesetaraan sosial ini memungkinkan setiap orang memiliki peluang yang sama untuk berpotensi menjadi yang terbaik. Kestabilan dan kesenjangan yang muncul ditengah masyarakat karena system yang diterapkan manusia keliru dengan ajaran

---

<sup>1</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) hal.13

---

agama islam, dan kesetaraan ini juga mampu membentuk keharmonisan dalam kehidupan dimuka bumi.

Awal kemunculan bank syariah mandiri, tidak begitu banyak masyarakat yang tahu mengenai keunggulan dari produk-produk yang mereka tawarkan. Bahkan perbankan syariah mendapat tuduhan bahwa yang menyatakan bahwa perbankan Syariah hanyalah lembaga keungan konvensional yang dibubuhi label Syariah. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang masih belum mengerti mengenai sistem yang ditawarkan oleh bank-bank syariah tersebut, tetapi di masa krisis moneter yang melanda negara ini bank-bank syariah tersebut membuktikan kehebatan mereka untuk tetap *exist* dalam kenchah dunia perbankan, sementara banyak bank konvensional jatuh berguguran satu persatu.

Eksistensi perbankan Syariah sebagai bagian integral terhadap suatu kegiatan ekonomi. Hadirnya perbankan syariah tidak terlepas dari produk-produk yang dikeluarkan oleh bank syariah tersebut dengan produk yang bertitik pangkal dari fiqh Islam. Kemudian di konstruksikan ke dalam sistem perbankan. Produk-produk perbankan syariah yang dikeluarkan sudah disetujui oleh dewan tertinggi yaitu Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).<sup>2</sup>

Banyak produk-produk dana yang dimiliki oleh bank syariah mandiri kantor cabang polewali yang sudah disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah. Dilihat dari banyaknya sisi produk Bank Syariah Mandiri hampir sama mulai dari jenis, akad, deposito, dan giro tetapi yang membedakan adalah bagaimana suatu bank Syariah tersebut bisa memberikan keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang Bank Syariah Mandiri miliki. Disamping itu, Bank Syariah juga harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik.

Tantangan-tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi Bank Syariah Mandiri kantor cabang Polewali sebagai salah satu Bank Syariah di Polewali. Sebelum berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabah-nasabahnya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali terlebih dahulu harus kerja keras untuk memahami dan memberikan informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan, di dalam memasarkan produknya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali senantiasa berusaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar mampu bertahan.

Jika nasabah merasa puas dan percaya dengan kualitas dari produk-produk tersebut maka cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku nasabah, sehingga nasabah akan menambah saldonya yang diharapkan mampu menjadi nasabah yang loyal. Semakin berkembangnya industri perbankan, menimbulkan persaingan yang kompetitif dan ketat agar tetap bertahan atau eksis, Bank Syariah Mandiri harus meningkatkan pelayanan, guna mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap Bank tersebut. Berkembangnya jumlah jaringan kantor Bank Syariah Mandiri yang tidak di imbangi dengan pelayanan yang baik, akan mengakibatkan rasa kecewa

---

<sup>2</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: 2008), hal.57-58

---

nasabah, mengingat nasabah mempunyai harapan untuk dipenuhi dan dipuaskan, hal ini merupakan tuntutan bagi Bank untuk meningkat pelayanan. Loyalitas dapat dicapai dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat juga dengan adanya nilai positif yang tercipta dimata public selama ini terhadap produk ataupun jasa yang ditawarkan dipasaran. Sehingga nantinya diharapkan konsumen akan merasa puas dan dengan sendirinya loyalitas konsumen dapat tercipta dalam benak konsumen. Keberhasilan sebuah perbankan terletak pada banyanya nasabah yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut sehingga diharapkan loyalitas nasabah dapat tercipta.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali”.**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu, Bagaimana proses pelayanan di Bank Syariah Mandiri?

Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali?

## II. Tinjauan Teoritis

Defenisi Pelayanan Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam industri perbankan, hal ini disebabkan sektor perbankan merupakan industri jasa saat ini yang cukup dominan dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Kelancaran arus uang yang berbeda lokasi, kelancaran distribusi modal, baik untuk investasi maupun untuk modal usaha banyak ditentukan oleh lancar atau tidaknya pelayanan jasa bank.

Pelayanan adalah pemberian jasa kepada pelanggan sesuai kebutuhannya. Dikatakan pula bahwa jasa dapat didefenisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula mengakibatkan kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Adapun defenisi dari Pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat matayang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>4</sup>

### Defenisi Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata “loyal” yang berarti setia, banyak memberikan pengertian. Sedangkan loyalitas itu sendiri yaitu kesetiaan. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa secara onsisten di masa yang akan datang, meskipun

---

<sup>3</sup>. Buku Pedoman Bank Syariah Mandiri, 2015, hal.54

<sup>4</sup>. Fandi Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta, Andi Ofset, 2011)hal. 17

pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi untuk melakukan perubahan situasi.<sup>5</sup>

Adapun defenisi Loyalitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan konsumen terhadap suatu produk atau merek tertentu. Bagi perusahaan loyalitas merupakan suatu kegiatan yang selalu diharapkan oleh perusahaan agar volume penjualannya meningkat.<sup>6</sup>

### **Ciri-Ciri Loyalitas**

Pemahaman loyalitas pelanggan sebenarnya tidak dilihat dari transaksinya saja atau pembelian berulang (repeat costumers). Ada beberapa ciri sebuah pelanggan bisa dianggap loyal, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur
- b. Pelanggan yang membeli untuk produk yang lain di tempat yang sama.
- c. Pelanggan yang ,merefereasikan kepada orang lain.
- d. Pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah.<sup>7</sup>

## **III. METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis dan Lokasi Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian dapat didefenisikan sebagai upaya mencari jawaban yang benar atau suatu masalah berdasarkan logika dan didukung oleh fakta empirik. Dapat pula dikatakan bahwa penelitian adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, serta menarik kesimpulan berdasarkan data menggunakan metode dan teknik tertentu. Pengertian tersebut menyiratkan bahwa penelitian adalah langka sistematis dalam upaya pemecahan masalah.<sup>8</sup>

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*description research*). Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan/memecahkan masalah secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>9</sup> Penelitian deskriptif merupakan penelitian paling sederhana, dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang lain karena dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan apa-apa terhadap objek atau wilayah yang diteliti. Ini

---

<sup>5</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, hal. 95

<sup>6</sup>Fandi Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, hal. 37

<sup>7</sup>Fandi Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, hal. 139

<sup>8</sup>Puspowsito, *Metode penelitian Organisasi*, (Bandung, Humaniora, 2008), hal. 78

<sup>9</sup>Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 30

artinya bahwa dalam penelitian, peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian.<sup>10</sup>

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh signifikansi proses pelayanan Bank Syariah Mandiri dan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri. Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali.

Di setiap pembicaraan mengenai metode penelitian, bahasan metode pengumpulan data menjadi amat penting. Metode pengumpulan data adalah bagian pengumpulan instrument, pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data atau metode pengumpulan data yang tidak digunakan semestinya, berakibat fatal terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan. Pada penelitian kuantitatif dikenal beberapa metode, antara lain metode angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>11</sup>

Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendapat lain juga mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.<sup>12</sup>

## 2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu nasabah dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali, sebagai lokasi penelitian lebih tepatnya JL. Mr Muh Yamin No.73, Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat.

## IV. Hasil Penelitian

### 1. Proses Pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan dan berdasarkan dari hasil kuesioner (angket) yang telah penulis sebarakan kepada

---

<sup>10</sup>Puspowarsito, *Metode penelitian Organisasi*, hal. 71

<sup>11</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Prenada media group, 2005), hal. 133

<sup>12</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 12

nasabah serta wawancara kepada beberapa pihak tertentu. Maka penulis dapat melakukan pengolahan data dengan hasil pengolahan sebagai berikut:

**Tabel 4:1**

**Distribusi Frekuensi responden mengenai Kemampuan Karyawan Bank Syariah Mandiri dalam Menawarkan Produk**

No	Pernyataan	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	37	61,67%
2.	Kurang Baik	20	33,3%
3.	Tidak Baik	3	5%
	<b>Jumlah</b>	60	100%

Keterangan: *Diolah dari Angket No. 1*

Tabel 4:1 diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden terdapat 37 responden atau 61,67% yang menjawab baik mengenai kemampuan karyawan Bank Syariah Mandiri dalam menawarkan produk. 20 responden atau 33,3% yang menjawab kurang baik mengenai kemampuan karyawan Bank Syariah Mandiri dalam menawarkan produk dan 3 responden atau 5% yang menjawab tidak baik mengenai kemampuan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali dalam menawarkan produk.

Berdasarkan persentase di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan dalam menawarkan produk sudah memenuhi harapan dan kebutuhan para nasabah. Kemampuan dalam memasarkan produk merupakan salah satu skill dan daya tarik yang dibutuhkan untuk tetap mempertahankan keunggulan Bank Syariah Mandiri. Sehingga dari angket yang diberikan mendapatkan respon yang baik dari nasabah.

**Tabel 4:2**  
**Distribusi frekuensi responden mengenai sikap karyawan Bank Syariah Mandiri.**

No	Pernyataan	Frekuensi	Presentase
1.	Ramah	41	68,33%
2.	Kurang ramah	12	20%
3.	Tidak Ramah	7	11,67%
	<b>Jumlah</b>	60	100%

Keterangan: *Diolah dari Angket No. 2*

Tabel 4:2 di atas menunjukkan bahwa dari 60 responden terdapat 41 responden atau 68,33% yang menjawab ramah mengenai sikap karyawan Bank Syariah Mandiri, 12 responden atau 20% yang menjawab kurang ramah mengenai sikap karyawan bank Syariah Mandiri, dan 7 responden atau 11,67% yang menjawab tidak ramah mengenai sikap karyawan Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu(KCP) Polewali.

Berdasarkan persentase di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri mayoritas yang menjawab ramah sikap karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Polewali kepada nasabah. Sikap dan perilaku yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri cabang Polewali adalah salah satu daya tarik untuk membuat nasabah nyaman. Dari hasil penelitian bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri menerapkan sikap yang ramah kepada nasabah.

**Tabel 4:3**  
**Distribusi frekuensi mengenai tanggapan karyawan Bank Syariah Mandiri terhadap keluhan yang disampaikan nasabah.**

No	Pernyataan	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	35	58,34%
2.	Kurang Baik	17	28,33%
3.	Tidak Baik	8	13,33%
	<b>Jumlah</b>	60	100%

Keterangan: *Diolah oleh Angket No. 3*

Tabel 4:3 di atas menunjukkan bahwa 60 responden terdapat 35 responden atau 58,34% yang menjawab baik mengenai tanggapan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali terhadap keluhan yang disampaikan nasabah, 17 responden atau 28,33% yang menjawab kurang baik mengenai tanggapan karyawan Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali terhadap keluhan yang disampaikan nasabah, dan 8 responden atau 13,33% yang menjawab kurang baik mengenai tanggapan karyawan bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali terhadap keluhan yang disampaikan nasabah.

Berdasarkan persentase diatas disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri mayoritas menjawab baik mengenai tanggapan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Hal itu merupakan perwujudan dari salah satu standar kualitas dalam pelayanan yaitu sikap empati dimana karyawan Bank Syariah Mandiri memberikan perhatian individu kepada konsumen serta Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dilayani dengan baik.

**Tabel 4:4**  
**Distribusi frekuensi responden mengenai Penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri**

No	Pernyataan	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	44	73,33%
2.	Kurang Baik	12	20%
3.	Tidak Baik	4	6,67%
	<b>Jumlah</b>	60	100%

Keterangan: *Diolah oleh Angket No. 4*

Tabel 4:4 diatas menunjukkan 60 responden terdapat 44 responden atau 73,33% yang menjawab baik mengenai penampilan karyawan Bank Syariah Mnadiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali, 12 responden atau 20% yang menjawab kurang baik mengenai penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali, dan 4 responden atau 6,67% yang menjawab tidak baik mengenaik penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali.

Berdasarkan persentase diatas disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri mayoritas menjawab baik mengenai penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali, Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan

---

kemewahan.Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman sangatlah berpengaruh dengan tingkat kepuasan nasabah.

## **V.PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian di atas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis telah disimpulkan bahwa proses pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri telah sesuai dengan Standar Layanan Perusahaan serta pengaplikasian standar kualitas layanan telah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah hal inilah yang menjadi faktor tingkat loyalitas nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan kualitas dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga Hal ini berarti bahwa kualitas dalam pelayanan akan berpengaruh positif pada tingkat loyalitas atau kesetiaan nasabah, pengaruh positif tersebut menandakan bahwa semakin maksimal pengaplikasian kualitas dalam pelayanan yang dirasakan oleh konsumen akan membangkitkan rasa loyalitas yang tinggi , sebaliknya semakin minimum kualitas dalam pelayanan akan mengakibatkan rendahnya kepuasan nasabah dan hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

### **B. Saran**

1. Diharapkan kepada nasabah aktif untuk ikut dalam mensosialisasikan kepada masyarakat lainnya bahwa lembaga keuangan Syariah tidak kalah bersaing dengan Bank konvensional.
2. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak lagi. Selain itu sosialisasi mengenai sistem operasional Bank Syariah Mandiri juga ditingkatkan sehingga masyarakat betul-betul mengeti perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.
3. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri untuk lebih giat lagi dalam mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Hal ini untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang mekanisme kerja Bank Syariah Mandiri khususnya lembaga keuangan Islam.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan dan mengembangkan penelitian ini demi untuk kesempurnaan skripsi ini.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurachman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. 2007
- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah* Cet. 1. Jakarta: Sinar Grafika. 2008
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta. 2010
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta. 2010
- Buku Pedoman Bank Syariah Mandiri*. 2015
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: prenada media group. 2005
- B, Hamzah. *Pengembangan Instrumen Untuk Penelitian*, Jakarta: Delima Press. 2010
- Busrah, Tesis Magister, *Pengaruh Labelisasi Halal dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Dalam Kemasan: Jurusan Ekonomi Islam, Pasca Sarjana UIN Alauddin Makassar*. 2018
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya, al-Madinat al-Munawwarat: Mujamma' Khadim al-Haramayn al-Syarifayn al-Malik Fadh li Thiba' at al-Syarif*, 1430 H
- Djaali, H. dan Pudji Muljono, *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: PT. Gramedia Widia sarana. 2008
- Harrison, Lisa. *Metode Penelitian Politik*, Jakarta: Kencana. 2009
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta. 2005
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana. 2011
- J, Lexy Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. 2002
- Julias, Yudi dan Nandan Limakrisna. *Manajemen Pemasaran Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Deepublish. 2014
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2005
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol Jilid I*, Jakarta: Erlangga. 2001

---

Narbuko, Choliddan Abu Achmadi. *Metode Penelitian* Cet. 10, Jakarta: Bumi Aksara. 2009

Narbuko, Choliddan Abu Achmadi. *Metode Penelitian*, Jakarta: PT bumiaksara. 2010

Nuryadi. *Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam di Bank Syariah Mandiri*, Skripsi, Polman: Fak. Agama Islam. 2016

Panolong, Harbani. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta cv. 2013

Payne, Adrian. *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi. 2000

Puspowarsito. *Metode Penelitian Organisasi*, Bandung: Humaniora. 2008

Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Grafindo. 2005

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfacion*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006

Rianse, Usman dan Abdi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta. 2012

Syar'I, Muhammad Antonio. *Bank Syariah dan Praktik*, Jakarta: GemaInsani. 2003

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2014

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta. 1999

Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Teras. 2009

Tjiptono, Fandi. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Ofset. 2011

Wirduyaningsi. *Bank dan Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2005

Yunia, Ika Fauzia. *Etika Bisnis Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. 2013