



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, ATRIBUT
PRODUK DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :
NADILA FITRI
201811480

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

HALAMAN PENSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, ATRIBUT PRODUK DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KUDUS

Nama : NADILA FITRI

NIM : 201811480

Program Studi : Manajemen

Skrripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus;

Pembimbing I



Sutono S.E., M.M Ph.D
NIDN. 0626017003

Pembimbing II



Dian Wismar'ejn S.E., M.M
NIDN. 0612127702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN: 0024037701

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM,
ATRIBUT PRODUK DAN RELIGIUSITAS TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA
CABANG KUDUS

Nama : NADILA FITRI

NIM : 201811480

Program Studi : Manajemen

Skrripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN: 0024037701

Kudus,

Pembimbing I



(Sutono S.E., M.M Ph.D)
NIDN: 0626017003

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Dian Wismar'ain S.E., M.M)
NIDN: 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

((QS Ar-Rad 11))

“Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Bapak, Ibu, Kakak, Adik dan orang yang saya cintai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan saran, serta bantuan baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk dan Religiusitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus”**. Penulisan skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat akademi untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, SE., MM., PhD, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dian Wismar'ain, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga sampai saat ini.

7. Eko Mustahal Mieftah selaku Branch Office Service Manajer Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A Yani 1 yang sudah bersedia memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.
8. Teristimewa kepada orang tua yang saya cintai yaitu Ayahanda H. Didik Purwadi dan Ibunda HJ. Rif'atun serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, mendoakan dan memberi dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, masukan, saran dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir proses skripsi.
10. Untuk orang tercinta you are the best support system.
11. Terakhir diri saya sendiri, Nadila Fitri terima kasih telah berjuang melewati semuanya, untuk segala kerja keras dan semangat untuk bisa selalu yakin bahwa kamu bisa menyelesaikannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Kudus, Juni 2024

Penulis

Nadila Fitri

NIM. 201811480

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI,
ATRIBUT PRODUK DAN RELIGIUSITAS TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG KUDUS**

NADILA FITRI
201811480

Pembimbing 1: Sutono,S.E.,M.M.,Ph.D
2: Dian Wismar'ain,S.E.,M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan islami, atribut produk dan religiusitas berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Obyek pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 174 responden dengan teknik purposive sampling yaitu peneliti menentukan beberapa kriteria tertentu untuk memilih konsumen yang akan dijadikan responden. Metode analisis data menggunakan SEM- AMOS v.24. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Atribut Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Religiusitas berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Atribut Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Religiusitas berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk, Religiusitas, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF ISLAMIC SERVICE QUALITY, PRODUCT ATTRIBUTES AND RELIGIOUS ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT BANK SYARIAH INDONESIA KUDUS BRANCH

NADILA FITRI
201811480

Pembimbing 1: Sutono, S.E., M.M., Ph.D
2: Dian Wismar'ain, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether islamic service quality, product attributes and religiosity influence customer satisfaction and loyalty. The objects of this research are customers of Bank Syariah Indonesia Kudus Branch. This research is quantitative research. This research was carried out by distributing questionnaires to 174 respondents using a purposive sampling technique, namely the researcher determined certain criteria to select consumers who would become respondents. The data analysis method uses SEM- AMOS v.24. Based on the results of this research, it shows that Islamic Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product attributes have a positive and significant effect on customer satisfaction. Religiosity has a negative and insignificant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Product attributes have a positive and significant effect on customer loyalty. Religiosity has a negative and insignificant effect on customer loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Islamic Service Quality, Product Attributes, Religiosity, Satisfaction, Customer Loyalty

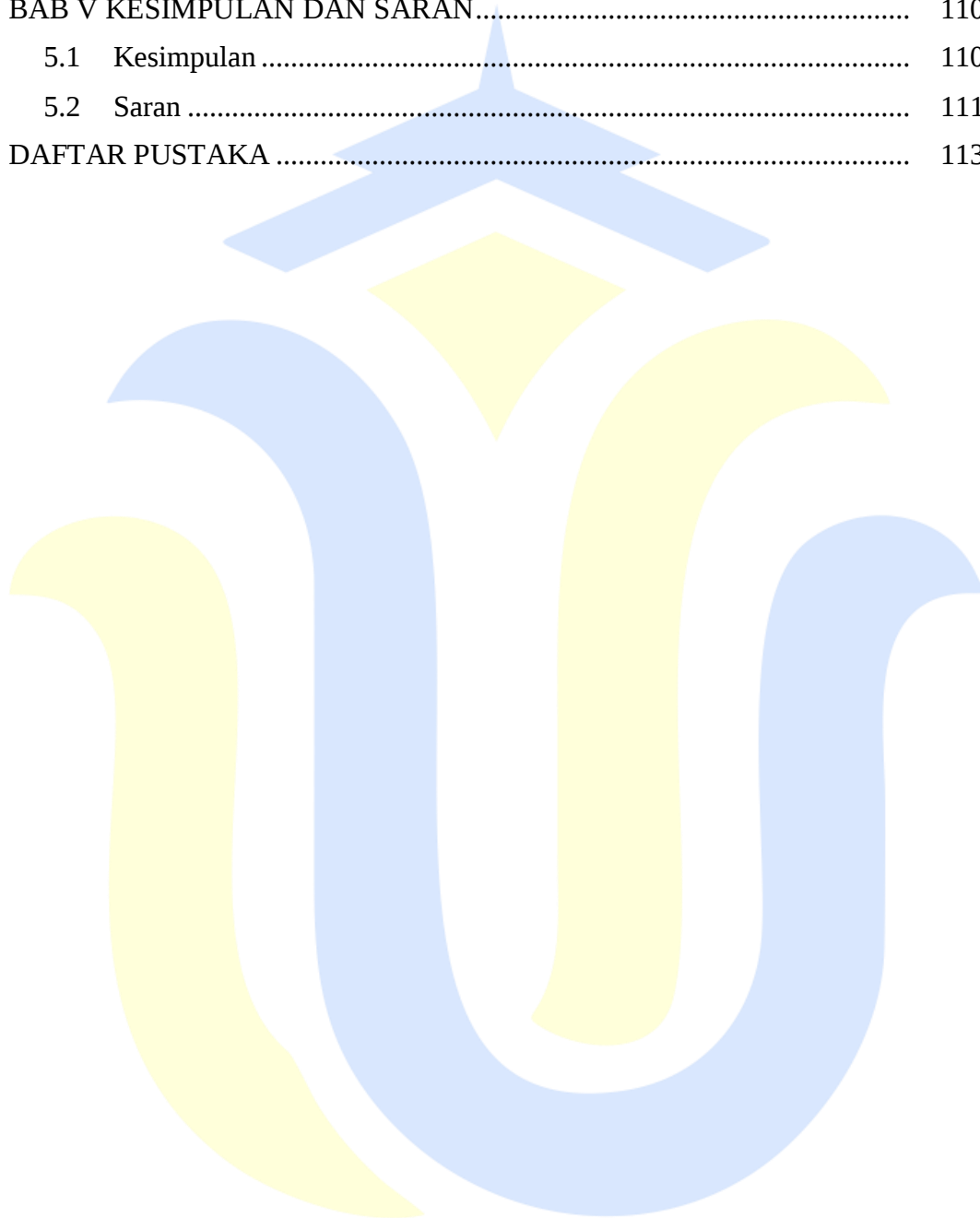
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Syariah	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan Islami	15
2.1.3 Atribut Produk	22
2.1.4 Religiusitas	27
2.1.5 Kepuasan Nasabah.....	33
2.1.6 Loyalitas Nasabah	37
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	40
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah	40
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah	41

2.2.3 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	41
2.2.4 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	42
2.2.5 Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah	43
2.2.6 Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah	43
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	44
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hepotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Data Primer	50
3.2 Data Sekunder.....	50
3.3 Rancangan Penelitian.....	50
3.3.1 Variabel Penelitian	51
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.5 Populasi dan Sampel	59
3.5.1 Populasi	59
3.5.2 Sampel	59
3.6 Pengumpulan Data	60
3.7 Pengolahan Data	61
3.7.1 Editing	62
3.7.2 Coding	62
3.7.3 Scoring.....	62
3.7.4 Tabulating.....	63
3.7.5 Uji Validitas.....	63
3.7.6 Uji Reliabilitas.....	64
3.8 Analisis Data.....	65
3.8.1 Mengembangkan Model Berdasarkan Teoritis.....	65
3.8.2 Membentuk Diagram Jalur	66
3.8.3 Memilih matrik input dan estimasi model.....	68
3.8.4 Menilai identifikasi model structural.....	68
3.8.5 Penilaian Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> (Gof)	69
3.8.6 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	75
3.8.7 Uji Pengaruh Mediasi	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.1.1	Visi dan Misi	77
4.1.2	Struktur Organisasi	77
4.2	Penyajian Data	78
4.2.1	Karakteristik Responden	79
4.2.2	Usia Responden	79
4.2.3	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian	82
4.3	Uji Unstrumen.....	85
4.3.1	Convergent Validity	85
4.3.2	Construct Reliability.....	86
4.3.3	Average Variance Extracted.....	87
4.3.4	Discriminant Validity	88
4.4	Uji Asumsi	89
4.4.1	Uji Normalitas	89
4.4.2	Uji Outliter.....	90
4.5	Analisis Konfirmatori	90
4.5.1	Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	91
4.5.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk <i>Full Measurement</i>	93
4.5.3	Analisis Konfirmatori Full Model	95
4.6	Uji Kausalitas (Regression wight)	96
4.7	Uji Hipotesis	98
4.8	Uji Intervening	101
4.9	Pembahasan.....	102
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesai Cabang Kudus	102
4.9.2	Pengaruh Atribut Produk terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	103
4.9.3	Pengaruh Religiusitas terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	104
4.9.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus	106
4.9.5	Pengaruh Atribut Produk terhadap loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	107

4.9.6 Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	108
4.9.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2017-2021	2
Tabel 1.2 <i>Landscape</i> Keuangan Syariah Indonesia tahun 2021.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Agama di Kabupaten Kudus 2020	6
Tabel 1.4 Perbandingan Indeks Inklusi Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia	6
Tabel 3.1 Kriteria Nilai Bobot Skala <i>Likert</i>	61
Tabel 3.2 Tabel <i>Goodness Of Fit Indeks</i> dan <i>Cut Of Value</i>	74
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden	79
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan	80
Tabel 4.4 Distribusi Domisili	81
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Islam	82
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Atribut Produk	83
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Religiusitas	83
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	84
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	85
Tabel 4.10 <i>Convergent Validity</i>	86
Tabel 4.11 <i>Construct Reliability</i>	87
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted</i>	88
Tabel 4.13 <i>Discriminant Validity</i>	88
Tabel 4.14 <i>Assessment of normality</i> (Group number 1).....	89
Tabel 4.15 Uji Orliter	90
Tabel 4.16 <i>Goodness Of Fit Full Measurement</i> Sebelum Perbaikan.....	92
Tabel 4.17 <i>Goodness Of Fit Full Measurement</i> Setelah Perbaikan	93
Tabel 4.18 <i>Regression Weights</i> : (Group number 1 - Default model)	94
Tabel 4.19 <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Full Model.....	95
Tabel 4.20 <i>Regression Weights</i> : (Group number 1 - Default model)	96

Tabel 4.21 <i>Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	97
Tabel 4.22 <i>Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)</i>	98
Tabel 4.23 Uji Hipotesis	99



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Nasabah Bsi Pada Trisemester Ke 3	5
Gambar 1.2 Rating dan Ulasan Bank Syariah Indonesia KC Kudus	7
Gambar 2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk dan Religiusitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Kudus Ahmad Yani 1	77
Gambar 4.2 Uji <i>Full Measurement</i> Sebelum Perbaikan	91
Gambar 4.3 Uji <i>Full Measurement</i> Setelah Perbaikan.....	92
Gambar 4.4 Uji Full Model.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2 Responden	123
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen	134
Lampiran 5 Hasil Analisis Sem Amos	137

