

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN  
SWITCHING INTENTION DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**



SKRIPSI

Di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Islam (S.E.I) strata satu pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam (Muamalat)

Fakultas Agama Islam

Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

**Muhammad Izzul Islam**

NPM : 20080730029

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

## NOTA DINAS

Lamp : 4 eks . Skripsi

Yogyakarta, Agustus 2017

Hal : Persetujuan

Kepada Yth

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. Wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Muhammad Izzul Islam**

NPM : 20080730029

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dan *Switching Intention* Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi.**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan Segera di munaqasyahkan .Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Dosen Pembimbing

Muh Zakiy Ishak SE.I, M.Sc

## PENGESAHAN

Judul Skripsi

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN *SWITCHING INTENTION* DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Muhammad Izzul Islam**

NPM : 20080730029

Telah dimunaqasyahkan didepan Sidang Munaqasyah Prodi Muamalat  
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 31 Agustus 2017 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

#### **Sidang Dewan Seminar Skripsi**

Ketua Sidang : Rozikhan SE.I., M.Si (.....)

Pembimbing : Muh Zakiy Ishak SE.I., M.Sc (.....)

Penguji : Syarif As'ad SE.I., M.Si (.....)

Yogyakarta 06 September 2017  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Dekan,

**Dr. Akif Khilmiyah M.Ag**

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama MAhasiswa : Muhammad Izzul Islam  
Nomor Mahasiswa : 20080730029  
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta 31 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan

Muhammad Izzul Islam

## **MOTTO**

“ Isy Kariman aw Mut Syahidan”

(Hiduplah dengan mulya dan Matilah dengan Syahid)

-Tiada doa yang paling indah agar skripsi ini cepat selesai -

-Wisuda setelah 18 semester adalah kesuksesan yang tertunda-

-Lebih baik terlambat daripada tidak wisuda sama sekali-

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua” (Aristoteles)

Motto zaman sekolah dasar

**SUKSES DUNIA DAN SUKSES AKHIRAT**

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk

Ummi dan Abah, kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan dan mendukung dengan kasih sayang yang tak pernah pupus oleh waktu, kebahagiaan merekalah kesuksesanku.

Untuk mba roy, dek acip, dek boel dan adek tercantik alen fadlina yang selalu mendukung dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Keluarga besar Abdul Latief dan Kholid Sarbini

&

Keluarga besar Mapala UMY

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN SWITCHING INTENTION DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI** ” dapat diselesaikan dengan baik. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas bantuan dari berbagai pihak yang berkenan memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As’ad SE.I. M.Si. selaku kepala prodi Ekonomi dan perbankan islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Muhammad Zaki Ishaq SE.I M.Sc selaku sebagai Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua Teman-teman “ EPI angkatan 2008” ini kabar baik untuk kalian semua akhirnya aku bisa menyusul kalian meskipun lama. Dan terutama buat pak

Zaki dan mas Rozikan dan saya ucapkan terimakasih atas bimbingan dan doronganya sehingga aku bisa lulus.

6. Keluarga besar Mapala UMY, abang abang yang selalu mensupport juniornya semoga kalian semua sukses di dunia dan akhirat.
7. Buat semua yang menjadi bagian dari perjuangan menyelesaikan kuliah ini setelah sekian lama. Teman dan sahabat-sahabat aku semua terimakasih atas kebersamaanya, semangat dan dukungaya

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta 31 Agustus 2017

Penulis

Muhammad Izzul Islam



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A . Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Pertanyaan Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAAN KERNAGKA TEORI.....	9
A. Tinjauan Pustaka .....	9
B. Landasan Teori.....	11
1. Loyalitas Nasabah .....	12
a. . Loyalitas Kognetif.....	13
b. . Loyalitas Afektif .....	13
c. . Loyalitas Konatif.....	14
d. . Loyalitas Aksi/prilaku .....	14
2. Switching Intention .....	15
3. Kepuasan Nasabah .....	17
4. Kualitas Layanan .....	19

C.	Pengembangan Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....		28
A.	Desain Penelitian .....	28
B.	Populai dan Sampel.....	29
C.	Tehnik Pengumpulan Data .....	30
D.	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	30
E.	Pengujian Model Struktural .....	34
BAB IV HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN.....		36
A.	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	36
B.	Karakteristik Responden .....	36
C.	Uji Validitas .....	40
1.	Pengujian Model Pengukuran .....	40
D.	Uji Realibilitas .....	45
E.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	46
F.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
BAB V PENUTUP.....		54
A.	Kesimpulan .....	54
B.	Saran .....	55
1.	Keterbatasan Penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....		57

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. 5 BANK SYARIAH BERDASARKAN LOYALITAS PENABUNG .....	4
TABEL 4.1. Demografi Responden.....	39
TABEL 4.2. Average Veriance Extracted (AVE).....	44
TABEL 4.3. Discriminant Validity .....	44
TABEL 4.4. Nilai Cronbach's Alpha & Conposite Realibity.....	46
TABEL 4.5. Hasil Pengujian Hipotesis .....	47
TABEL 4.6 Rangkuman Hasil Uji Hipotesi .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis .....	26
Gambar 4.1. Tampilan Output Model Pengukuran Pertama .....	41
Gambar 4.2. Tampilan Output Model Pengukuran Kedua .....	42
Gambar 4.3. Tampilan Output Inner Model .....	48

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Bank Syariah terhadap loyalitas nasabah dan *switching intention*, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di 5 Bank Syariah di Indonesia. Terdapat 100 kuesioner yang dianalisis dalam penelitian ini, terdiri dari pernyataan kualitas layanan, kepuasan nasabah, *switching intention* dan loyalitas nasabah. Data penelitian dianalisis dengan kuantitatif dan untuk menguji hipotesis digunakan struktural model dengan menggunakan software *Partial Least Square* (PLS). Setelah melakukan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.,Kepuasan Nasabah Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Kepuasan Nasabah Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah.Kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Kualitas layanan Bank Syariah tidak berpengaruh terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah.

Key-words: *switching intention*, bank syariah, SEM (PLS)

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Islamic Bank service quality on customer loyalty and switching intention, with customer satisfaction as mediation variable. This research was conducted in 5 Islamic Bank in Indonesia. There are 100 questionnaires analyzed in this study, consisting of statement of service quality, customer satisfaction, switching intention and customer loyalty. Research data was analyzed with quantitative and to test hypothesis used structural model by using software of Partial Least Square (PLS). After performing the data analysis, the conclusion can be drawn as follows: The quality of service provided by employees of Sharia Bank does not affect the customer satisfaction of Islamic Bank., Customer Satisfaction of Sharia Bank has no effect on customer loyalty of Islamic Bank. Islamic Bank Customer Satisfaction has no effect on switching intention of Islamic Bank customers. The quality of Islamic Bank services has a positive effect on customer loyalty of Islamic Bank. The quality of Islamic Bank service does not affect the switching intention of customers of Islamic Bank.

Key-words: *switching intention*, Islamic banking, SEM (PLS)