

BAB II

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi hubungan kesesuaian prinsip syariah dalam memengaruhi kepuasan nasabah pada BPD DIY Syariah?
2. Untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan nasabah pada BPD DIY Syariah?
3. Untuk mengidentifikasi hubungan kesesuaian prinsip syariah dalam memengaruhi loyalitas nasabah pada BPD DIY Syariah?
4. Untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dalam memengaruhi loyalitas nasabah pada BPD DIY Syariah?
5. Untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan nasabah dalam memengaruhi loyalitas nasabah pada BPD DIY Syariah?
6. Untuk mengidentifikasi hubungan kesesuaian prinsip syariah dalam memengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada BPD DIY Syariah?
7. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dalam memengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada BPD

B. Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah, ketika nasabah akan memilih atau berinteraksi dengan perbankan syariah. Baik itu dengan faktor emosional dan rasional. Namun, dalam penelitian ini hanya akan meneliti kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada BPD DIY Syariah.

C. Manfaat Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Untuk Manajemen Bank

Hasil penelitian yang dilakukan ini bisa digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

2. Untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan keilmuan bagi peneliti dan pembaca tentang perbankan sebagai kontribusi pemikiran terhadap manajemen pemasaran

Dapat memberikan dan menambah wawasan mengenai dunia perbankan khususnya perbankan syariah sehingga dapat bermanfaat bagi penulis, serta sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

4. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan alternatif kepada masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap lembaga keuangan bank yang sesuai dengan syariat Islam.