

Analisa tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank syariah yang berlokasi di bank jatim sdidoarjo

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



Oleh:

Clara Maya Angela

Dosen Pembimbing

Fitri Nur Latifah

Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2026



www.umsida.ac.id



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas
muhammadiyah
sidoarjo



[umsida1912](#)

Pendahuluan

Industri perbankan syariah di Indonesia berkembang pesat dan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Bank Jatim Syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan tetap menerapkan prinsip syariah. Kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah. Nasabah yang puas cenderung tetap menggunakan layanan serta merekomendasikan bank kepada orang lain. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan masalah)

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo?
2. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?

Metode

- Jenis Penelitian : Kuantitatif
- Desain Penelitian : Deskriptif dan Asosiatif
- Lokasi : Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo
- Populasi : Seluruh nasabah aktif
- Sampel : 100 responden
- Teknik Purposive Sampling
- Pengumpulan Data : Kuesioner Skala Likert
- Analisis Data : Analisis Deskriptif
- Regresi Linear Sederhana
- Uji Validitas
- Uji Reliabilitas
- Uji t

Hasil

- **Karakteristik Responden**

Jumlah responden: 100 orang

Perempuan: 54%

Laki-laki: 46%

Mayoritas usia 26–35 tahun (38%)

Mayoritas menjadi nasabah lebih dari 1 tahun (47%)

- **Tingkat Kepuasan**

Tinggi : 68%

Sedang : 25%

Rendah : 7%

- **Tingkat Loyalitas**

Tinggi : 64% Sedang : 27%

Rendah : 9%

Pembahasan

Kepuasan nasabah berada pada kategori tinggi karena kualitas pelayanan dinilai baik. Penerapan prinsip syariah menjadi nilai tambah bagi nasabah. Loyalitas nasabah juga tinggi, ditunjukkan dengan keinginan menggunakan layanan secara berkelanjutan. Terdapat hubungan positif yang kuat antara kepuasan dan loyalitas. Semakin tinggi kepuasan, semakin tinggi pula loyalitas nasabah

Temuan Penting Penelitian

- Sebanyak 68% nasabah memiliki tingkat kepuasan tinggi.
- Sebanyak 64% nasabah memiliki tingkat loyalitas tinggi.
- Nilai korelasi $r = 0,721$ menunjukkan hubungan positif yang kuat.
- Nilai Sig = 0,000 ($<0,05$) membuktikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas bersifat signifikan.
- Kualitas pelayanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah menjadi faktor utama dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Manfaat Penelitian

- **Manfaat Teoritis**

Menambah referensi mengenai hubungan kepuasan dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah.

- **Manfaat Praktis**

Menjadi bahan evaluasi bagi Bank Jatim Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Membantu bank menyusun strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

Kesimpulan

- Tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori tinggi.
- Tingkat loyalitas nasabah juga berada pada kategori tinggi.
- Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
- Peningkatan kualitas pelayanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah perlu terus dilakukan agar loyalitas nasabah semakin meningkat

Referensi

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Swarjana, I. K. (2022). Populasi, Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian.
- Widodo, S., dkk. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian.
- Setiadi, S., & Ruslim, T. S. (2023).
- Katiandagho, N. J., & Syarif Hidayatullah. (2023).
- Manihuruk, B. K. (2023).
- Ayu, D., & Sukmaningrum, S. (2023)

