

P3I UMSIDA

Clara

 NURHAYATI

 Kampus 1

 Perpustakaan

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3622781340

Submission Date

Aug 5, 2026, 9:44 AM GMT+7

Download Date

Aug 5, 2026, 11:15 AM GMT+7

File Name

Artikel_Ilmiiah_Clara_baru-3.docx

File Size

58.0 KB

7 Pages

2,386 Words

15,851 Characters

6% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Exclusions

- 38 Excluded Matches

Top Sources

- 5%  Internet sources
- 3%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 5% Internet sources
- 3% Publications
- 3% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	archive.umsida.ac.id	1%
2	Publication	KARMILA KARMILA, ZULKIFLI ZULKIFLI, RINI IDAYANTI. "PENGARUH CUSTOMER S...	<1%
3	Publication	Dewi Justia Hayoto, Paulus Liberthy Wairisal, Geradin Rehatta. "Analysis of Emplo...	<1%
4	Student papers	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	<1%
5	Publication	Muh. Haerdiansyah Syahnur, Moch. Soeharijanto, Lili Tazlie. "Analisis Customer E...	<1%
6	Student papers	Universitas Putera Batam	<1%
7	Internet	joecy.org	<1%
8	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
9	Internet	www.coursehero.com	<1%
10	Student papers	East Union High School	<1%
11	Internet	ejurnal.ung.ac.id	<1%

12	Internet	jurnal.alimspublishing.co.id	<1%
13	Internet	jurnal.polibatam.ac.id	<1%
14	Internet	text-id.123dok.com	<1%
15	Internet	www.scribd.com	<1%
16	Internet	www.slideshare.net	<1%

Analysis of the Influence of Satisfaction Levels on Customer Loyalty at Bank Jatim Syariah (Sidoarjo Branch)

[Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Yang Berlokasi Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo]

Clara Maya Angela¹⁾, Fitri Nur Latifah^{*2)}

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: fitri.latifah@umsida.ac.id

Abstract This research seeks to examine levels of customer satisfaction, levels of customer loyalty, and the impact of customer satisfaction on customer loyalty at the Sidoarjo Branch of Bank Jatim Syariah. The study utilized a quantitative method featuring descriptive and associative techniques. The population included all active customers of the Sidoarjo Branch of Bank Jatim Syariah, from which a sample of 100 respondents was chosen using purposive sampling. Information was gathered utilizing surveys that employed a Likert scale. Data analysis was performed via descriptive analysis and basic linear regression utilizing statistical software. The findings show that customer satisfaction at Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch is rated as high. Customer loyalty is ranked as high, demonstrated by customers' desire to keep using the bank's services and suggest them to others. The regression analysis indicates that customer satisfaction significantly and positively influences customer loyalty. The greater the degree of customer satisfaction, the greater the customer loyalty to Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch. These results indicate that enhancing service quality and consistently applying Islamic principles are crucial elements for sustaining customer loyalty.

Keywords – Customer Satisfaction; Customer Loyalty; Islamic Banking; Bank Jatim Syariah

Abstrak. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan, tingkat loyalitas pelanggan, serta dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua nasabah aktif Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, dengan sampel yang terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang memanfaatkan skala Likert. Analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dan regresi linear sederhana dengan menggunakan perangkat lunak statistik. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo tergolong tinggi. Loyalitas pelanggan juga berada pada tingkat tinggi yang terlihat dari keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan bank dan merekomendasikannya kepada orang lain. Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kesetiaan nasabah. Semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin besar pula loyalitas nasabah terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Penelitian ini mengungkapkan bahwa peningkatan mutu layanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah adalah faktor krusial dalam mempertahankan kesetiaan nasabah.

Kata Kunci - Kepuasan Nasaba; Loyalitas Nasabah; Perbankan Syariah; Bank Jatim Syariah

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan kemajuan yang berarti dengan kecenderungan yang positif. Bank syariah perlu bersaing dengan bank konvensional dengan menyediakan layanan yang memuaskan sambil tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah. Bank Jatim Syariah sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki peran krusial dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal, khususnya di Sidoarjo, yang memiliki jumlah nasabah Muslim yang cukup besar. Agar dapat bertahan dalam bisnis, bank harus memahami bahwa kepercayaan nasabah sangat penting dan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Maulidatul Hasanah & Hasanah, 2024).

Kompetisi di kawasan Sidoarjo sangat sengit, sehingga Bank Jatim Syariah selalu berupaya memberikan solusi yang cepat dan sesuai dengan prinsip syariah. Keberhasilan bank dapat diukur melalui tingkat kepuasan nasabah, yang muncul ketika kebutuhan dan harapan mereka dipenuhi bahkan melampaui sasaran yang diinginkan. Apabila kepuasan pelanggan tidak terjaga dengan baik, mereka besar kemungkinan akan beralih ke bank yang lain. Oleh karena itu, mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan adalah aspek yang sangat krusial bagi manajemen bank (Ayu & Sukmaningrum, 2023).

Kesetiaan nasabah di bank syariah tidak hanya ditentukan oleh jumlah transaksi yang dilakukan, tetapi juga oleh hubungan emosional dan keyakinan terhadap sistem bagi hasil yang adil. Di Bank Jatim Syariah Sidoarjo, mengetahui tingkat loyalitas nasabah sangat krusial, terutama apakah tingkat kepuasan mereka memadai untuk mendorong mereka bertransaksi kembali dan merekomendasikan bank kepada orang lain (Dini, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, baik dari aspek kualitas layanan umum maupun kepatuhan pada prinsip syariah. Selain itu, ingin menganalisis sejauh mana loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo berkaitan dengan komitmen penggunaan layanan jangka panjang dan perilaku merekomendasikan. Penelitian ini bertujuan untuk secara empiris menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, agar dapat memberikan masukan strategis kepada manajemen dalam menjaga basis nasabah di wilayah Sidoarjo.

II. METODE

Studi ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian yang berkarakter deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena studi ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dengan memanfaatkan data numerik yang ditelaah secara statistik. Sementara itu, pendekatan deskriptif diterapkan untuk menyampaikan karakteristik responden serta tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel kepuasan nasabah yang bersifat independen dan loyalitas nasabah yang bersifat dependen.

Studi ini dilaksanakan di Bank Jatim Syariah kantor cabang Sidoarjo. Penentuan lokasi penelitian ditentukan oleh beberapa faktor yang dipertimbangkan. Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo merupakan salah satu kantor cabang yang signifikan, memiliki banyak nasabah aktif dan tingkat transaksi yang tinggi, baik melalui layanan tatap muka maupun layanan daring. Kedua, Kabupaten Sidoarjo merupakan wilayah yang merasakan pertumbuhan ekonomi yang pesat, sehingga tuntutan masyarakat akan layanan perbankan, khususnya perbankan syariah, semakin meningkat. Keadaan tersebut menyebabkan persaingan di antara bank semakin sengit, sehingga

analisis tentang kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi hal yang krusial. Ketiga, studi mengenai keterkaitan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo masih terbatas, sehingga riset ini diharapkan dapat memberikan bukti yang konkret yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan referensi dalam menyusun strategi untuk meningkatkan mutu layanan perbankan syariah.

Populasi dalam studi ini terdiri dari semua nasabah yang aktif di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Menurut data internal bank (asumsi penelitian), diperkirakan bahwa jumlah nasabah yang masih aktif adalah sekitar 1.000 orang, yang terdiri dari nasabah tabungan, giro, dan pembiayaan yang masih melakukan transaksi secara aktif (Sugiyono, 2018). Karena populasi cukup besar, penelitian tidak melibatkan semua orang sebagai responden, melainkan hanya sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili karakteristik umum dari populasi itu.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Widodo et al., 2023). Pendekatan ini dipilih sebab tidak semua pelanggan memiliki pengalaman yang memadai untuk menilai mutu layanan, kepuasan, dan loyalitas mereka. Jumlah partisipan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 individu. Jumlah tersebut dianggap telah mencukupi batas minimum untuk studi kuantitatif dan cukup untuk dianalisis secara statistika. (Swarjana, 2022).

Responden pada penelitian ini dipilih berdasarkan sejumlah kriteria, yaitu: (1) adalah nasabah yang masih aktif dan telah melakukan transaksi dalam enam bulan terakhir; (2) tinggal atau beraktivitas utama di daerah Sidoarjo; (3) berusia minimal 17 tahun atau sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP); (4) telah menjadi nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo minimal selama enam bulan; dan (5) pernah menggunakan layanan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan digital seperti JConnect Mobile. Penentuan kriteria ini dimaksudkan agar responden memiliki pengalaman yang memadai dalam mengevaluasi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap jasa perbankan.

Data penelitian diperoleh melalui survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sesuai dengan penelitian. Instrumen penelitian dibuat dengan merujuk pada indikator variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang berasal dari berbagai penelitian sebelumnya. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima tingkatan, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju), sehingga memudahkan pengukuran persepsi responden dalam format angka.

Sebelum menganalisis data, instrumen penelitian perlu diuji untuk validitas dan reliabilitasnya agar dapat memastikan setiap item dalam alat tersebut mampu mengukur konsep yang dicari secara akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Nilai alpha yang setara dengan atau lebih dari 0,70 menunjukkan bahwa alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang cukup.

Analisis data dikerjakan dalam dua langkah: analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dipakai untuk menjelaskan ciri-ciri responden serta menguraikan level kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasar nilai rata-rata, persentase, dan sebaran jawaban responden. Selanjutnya, analisis inferensial—terutama regresi linear sederhana—digunakan untuk menilai dampak kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, beberapa uji asumsi klasik—seperti uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas—dijalankan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik yang diperlukan. Hipotesis diuji melalui uji-t dengan batas signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Setiap langkah dalam pengolahan dan analisis data dilakukan dengan

bantuan perangkat lunak statistik, untuk menjamin bahwa hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan objektif dan tepat, serta dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Studi ini melibatkan 100 responden yang adalah nasabah aktif di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Seluruh peserta penelitian memenuhi kriteria, yaitu minimal usia 17 tahun, telah menjadi nasabah selama setidaknya enam bulan, serta pernah memanfaatkan layanan Bank Jatim Syariah, baik secara langsung maupun lewat aplikasi digital.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	46	46,0
Perempuan	54	54,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (54%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 46 responden (46%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17–25 tahun	24	24,0
26–35 tahun	38	38,0
36–45 tahun	23	23,0
>45 tahun	15	15,0
Total	100	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 38 responden (38%), diikuti usia 17–25 tahun sebanyak 24 responden (24%).

Tabel 3. Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi (n)	Persentase (%)
6 bulan–1 tahun	22	22,0
>1–3 tahun	47	47,0
>3 tahun	31	31,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden telah menjadi pelanggan lebih dari satu tahun. Keadaan tersebut mengindikasikan bahwa responden telah memiliki pengalaman yang memadai

dalam memanfaatkan produk atau layanan dari Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif dan tulus terkait kualitas layanan yang mereka alami.

2. Tingkat Kepuasan Nasabah

Studi menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo termasuk dalam kategori tinggi. Sebagian besar responden menyatakan setuju atau sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai kualitas layanan, sikap ramah petugas, kecepatan dalam memberikan layanan, kemudahan dalam bertransaksi, keamanan layanan, serta penerapan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Nasabah

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	7	7,0
Sedang	25	25,0
Tinggi	68	68,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 4, terungkap bahwa 68 responden (68%) menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, 25 responden (25%) berada dalam kategori sedang, dan hanya 7 responden (7%) berada dalam kategori rendah. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo.

3. Tingkat Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo tergolong tinggi. Sebagian besar responden menunjukkan bahwa mereka tetap memilih menggunakan layanan Bank Jatim Syariah meskipun ada banyak alternatif lembaga perbankan lain.

Tabel 5. Tingkat Loyalitas Nasabah

Kategori Loyalitas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	9	9,0
Sedang	27	27,0
Tinggi	64	64,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa sebanyak 64 responden (64%) memiliki loyalitas tinggi, 27 responden (27%) memiliki loyalitas sedang, sedangkan 9 responden (9%) memiliki loyalitas rendah.

Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah

Analisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah dilakukan menggunakan uji korelasi.

Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah

Variabel	r	Sig. value)	(p- Keterangan
Kepuasan Nasabah - Loyalitas Nasabah	0,721	0,000	Hubungan positif kuat dan signifikan

Menurut Tabel 6, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,721$ dengan nilai signifikansi ($p = 0,000 < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan dan kuat antara loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo.

B. Pembahasan

Menurut hasil penelitian, tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo berada dalam kategori yang tinggi. Keadaan ini menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh pihak bank sudah mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Kepuasan tidak hanya disebabkan oleh layanan pegawai bank, tetapi juga oleh penerapan prinsip syariah yang menjadi karakteristik perbankan syariah.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Katiandagho dan Syarif Hidayatullah pada tahun 2023, yang menguraikan bahwa kepuasan pelanggan di bank syariah dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang disediakan serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Semakin berkualitas layanan yang ditawarkan dan semakin teratur dalam mengimplementasikan prinsip syariah, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Studi ini juga mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori yang tinggi. Loyalitas itu tercermin dari keinginan nasabah untuk terus memakai layanan Bank Jatim Syariah dalam jangka waktu panjang serta kesediaan mereka untuk merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain. Penemuan ini menunjukkan bahwa interaksi antara bank dan nasabah tidak hanya tergantung pada aspek transaksi, tetapi juga pada kepercayaan dan kenyamanan yang dirasakan nasabah saat menggunakan layanan perbankan (Manihuruk, 2023).

Studi menunjukkan bahwa kepuasan berkaitan positif dengan kesetiaan pelanggan. Hasil ini mendukung pernyataan Setiadi dan Ruslim (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi loyalitas nasabah di bank syariah. Nasabah yang puas dengan pelayanan bank umumnya akan mempertahankan hubungan dengan bank itu, terus melakukan transaksi, dan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain yang ingin menjadi nasabah (Cipta & Lindungi, 2024).

Dalam konteks Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, untuk meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, mengembangkan layanan digital yang lebih user-friendly, serta terus menjaga konsistensi dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah di setiap aktivitas operasional bank. Langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan nasabah dan menjadikan bank lebih berkompetisi di pasar perbankan yang semakin ketat.

VII. SIMPULAN

Studi tentang nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan nasabah cukup tinggi. Kepuasan ini ditunjang oleh mutu layanan, kemudahan bertransaksi, keamanan fasilitas, serta penerapan prinsip syariah dalam operasional bank.

Kesetiaan nasabah juga cukup tinggi, terlihat dari kemauan mereka untuk terus memanfaatkan layanan Bank Jatim Syariah dalam waktu lama serta kesiapan untuk merekomendasikan bank ini kepada orang lain. Penelitian ini menunjukkan adanya koneksi positif antara kepuasan dan loyalitas nasabah; tingkat kepuasan yang lebih tinggi berpengaruh pada kepercayaan dan loyalitas yang lebih kokoh terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus dan konsistensi dalam penerapan prinsip syariah menjadi sangat penting untuk menjaga dan memperkuat kepercayaan serta loyalitas nasabah.