

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.
BPR SYARIAH AL-FALAH BANYUASIN.**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Dalam Ekonomi Syariah**

**Oleh :
M. AGIL FAJRIN
201801151P**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellence* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin.

Nama Mahasiswa : M. Agil Fajrin

NPM : 201801151P

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I




Saprida.M.H.I
NIDN. 2104117402

Pembimbing II

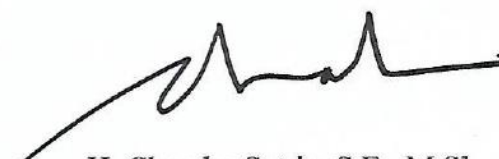


Nova Yanti Malcha, S.E., M.M
NIDN. 0209068101

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah


Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Tanggal lulus 24 Agustus 2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *Service Excellence* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah

Nama : M. Agil Fajrin

NPM : 201801151P


Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji

:



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji 1

:



Muharir, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 2115109101

Penguji 2

:



Saprida, M.H.I
NIDN. 2104117402

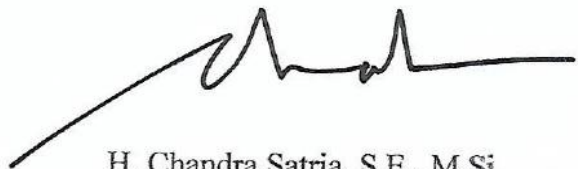
Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah

STEBIS @



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : M. Agil Fajrin

NPM : 201801151P

JURUSAN : Ekonomi Syariah

JUDUL : Pengaruh *Service Excellence* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin.

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapa pun.

Palembang, Agustus 2020

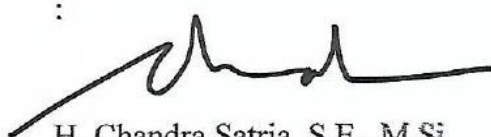
Menyatakan
**METERAI
TEMPEL**
Tgl. 20
D06579AHF594006580
6000
ENAM RIBU RUPIAH
M. Agil Fajrin
NPM 201801151P



LEMBAR REVISI

Nama : M. Agil Fajrin
NPM : 201801151P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellence* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin.

Ketua Penguji :



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

Penguji 1 :




Muharir, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 2115109101

Penguji 2 :



Saprida, M.H.I
NIDN. 2104117402

Palembang, Agustus 2020
Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah
STEBIS ©



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

ABSTRAK

Oleh : M. Agil Fajrin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Excellence* dan kualitas terhadap loyalitas pelanggan indihome. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil dari Penelitian ini Secara uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa *service excellence* dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Syariaha Al-Falah. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa *Service Excellence* (X1 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) pada PT. BPR Syariaha Al-Falah Banyuasin.

Kata kunci : *Service Excellance, kualitas produk dan loyalitas.*

ABSTRACT

By : M. Agil Fajrin

This study aims to determine the effect of Service Excellence and quality on indihome customer loyalty. The technique used in sampling is purposive sampling. The type of data used is primary data. The data analysis technique used is the classical assumption test analysis, multiple linear regression, and hypothesis testing.

The results of this study using the simultaneous test (F test) shows that service excellence and product quality simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty at PT. BPR Syaraiha Al-Falah. The partial test results (T test) show that Service Excellence (X1) has no positive and significant effect on customer loyalty (Y) and Product Quality (X2) has a positive and significant effect on customer loyalty (Y) at PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin .

Keywords: Service Excellence, product quality and loyalty.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>’	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya>’	Y	-

B. Ta’Marbuthah

1. Ta’ marbuthah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi’idabah.
2. Ta’ marbuthah sambung ditulis **ببعبادة** ditulis bil’ibadatirabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah (---) =a
- b. Kasrah (----) =i
- c. Dhammah (----) =u

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (اي) = ay
- b. (ي--) =iy

c. (او) =aw

d. (و---) = uw

3. Vokal Panjang

a. (ا-----) =a

b. (ي-----) =i

c. (و-----) =u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al qamariyahcontohnya : “الحمد” ditulisal-hamd.

b. Al syamsiyahcontohnya : “النمل” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapundaftar-daftarsingkatan, diantaranya:

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw.= sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi tentang “Pengaruh *Service Excellence* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Al-Falah Banyuasin”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Ekonomi Syariah di STEBIS IGM Palembang. Skripsi ini dapat diselesaikan setelah melalui beberapa proses, yakni pengumpulan materi, penyusunan, dan proses pengeditan. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini tentunya masih sangat sederhana dan belum sempurna. Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Saya memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, dan kepada Allah kami mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi perjalanan pendidikan kita semua.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari do’a dan bimbingan serta saran dari pihak-pihak tertentu. Oleh karena itu dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu hingga penyusunan skripsi ini samapai selesai. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya Bapak Musropa dan Ibu Hilmiah yang telah mendidik, merawat dan mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis sepanjang hayat.

3. Bapak H. Chandra, S.E., M.Si selaku Ketua Stebis IGM Palembang.
4. Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Plt ketua Program Studi Ekonomi Syariah Stebis IGM Palembang.
5. Ibu Mustikawat, S.E., M.Si. selaku Penasehat Akademik.
6. Ibu Saprida, M.HI selaku pembimbing pertama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Nova Yanti Maleh, S.E., M.M selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang dilikungan Stebis IGM Palembang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormatnya yang telah mendidik saya selama kuliah di Prodi Ekonomi Syariah Stebis IGM Palembang.
9. Kepada keluarga saya dan kedua adik-adik ku yang saya sayangi yang telah memberikan semangat dan motivasi yang mereka berikan.
10. Kepada sahabat saya dan teman-teman saya teman-teman yang kuliah reguler dan teman-teman sesama transisi yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh semua pihak yang telah berpartisipasi dalam memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
12. Yang tercinta Almamaterku.

Terimakasih atas segala bantuan dan dorongan semangat untuk penulis dalam menyusun skripsi ini. Mudah-mudahan amal dan jasa baik

mereka di terima oleh Allah SWT dan di balas-Nya Aamiin.Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca yang budiman pada umumnya.

Palembang, Agustus 2020

Peneliti,

M. Agil Fajrin

NPM. 201801151P