

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANGAN KOMPLAIN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG TASIKMALAYA.** Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar SarjanaEkonomi (SE)Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S, selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Iwan Wisandani, SE.I., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
3. Dr. Yusep Rafiki, S.Ag., M.M , selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.
4. H. Asep Saepulloh, Drs., M.Ag, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Joni, SE.I., ME, Sy, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang ikut memotivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Staf tata usaha Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi yang membantu dalam hal administrasi.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis semasa kuliah, yang selalu menemani, memberi dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya skripsi ini.
9. Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga proposal ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Tasikmalaya, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Loyalitas Nasabah	7
2. Kualitas Layanan.....	9
3. Penanganan Komplain	16
4. Citra Perusahaan.....	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran.....	23

D. Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Operasionalisasi Variabel.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Uji Instrumen Penelitian.....	36
F. Uji Persyaratan Analisis Data.....	42
G. Teknik Analisis Data	44
H. Waktu dan Tempat Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum	50
1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	50
2. Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	52
3. Struktur OrganisasiPT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	53
4. Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
1. Deskripsi Kualitas Layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	63

2. Deskripsi Penanganan Komplain di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	73
3. Deskripsi Citra Perusahaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	82
4. Deskripsi Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya.....	92
C. Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya Tasikmalaya.....	101
1. Analisis Korelasi Antar Variabel	101
2. Analisis Jalur	103
3. Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Tasikmalaya Tasikmalaya	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
A. Simpulan.....	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 3.2.	Populasi Penelitian	32
Tabel 3.3.	Sampel Penelitian.....	33
Tabel 3.4.	Nilai Skor dari Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.5.	Hasil Uji Validitas Item Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	38
Tabel 3.6.	Hasil Uji Validitas Item Variabel Penanganan Komplain (X_2).....	39
Tabel 3.7.	Hasil Uji Validitas Item Variabel Citra Perusahaan(X_3).....	40
Tabel 3.8.	Hasil Uji Validitas Item Variabel Loyalitas Nasabah(Y).....	40
Tabel 3.9.	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Item Pernyataan Instrumen.....	41
Tabel 3.10.	Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 3.11.	<i>Durbin Watson</i> (DW)	44
Tabel 3.12.	Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	46
Tabel 3.13.	Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	25
--------------------------------------	----

