

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA MANDIRI UTAMA FINANCE JEMBER)**

SKRIPSI

Oleh:

**ENO BAROKATUL NAFAQOH
NIM 2110921008**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA MANDIRI UTAMA FINANCE JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

Oleh:

ENO BAROKATUL NAFAQOH

NIM 2110921008

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025



MOTTO

“Seberat dan Sesulit apapun rintanganmu selama masa perkuliahan,
Pulanglah sebagai Sarjana “

Allah SWT punya milyaran pintu rezeki, milyaran jalan keluar, milyaran kemudahan, kita sebagai hamba hanya perlu untuk tidak putus asa dengan rahmat-Nya
(Q.S At-Talaq : 03)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar,
melainkan milik mereka yang senantiasa berusaha”
(Prof. Dr. Ing. H. Baacharuddin Jusuf Habibie)



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Eno Barokatul Nafaqoh telah di periksa dan disetujui untuk diuji oleh Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II.

Jember, 10 Juni 2025

Pembimbing I



Dr. Siti Nursyamsiyah, M.Pd
NPK. 1979020610509518

Pembimbing II



Dhofir Catur Bashori, M.H.I
NPK. 1990041211709830

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Eno Barokatul Nafaqoh ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan mencapai derajat Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Jember pada 10 Juni 2025.

Dewan Penguji



Dr. Bahar Agus Setiawan, S.Th.I., M.M.Pd
NPK.1978081710507256

Ketua Penguji



Dr. Siti Nursyamsiyah, M.Pd
NPK. 197902061050951

Penguji I



Dhofir Catur Bashori, M.H.I
NPK. 1990041211709830

Penguji II

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Agama Islam



Dr. Bahar Agus Setiawan, S.Th.I., M.M.Pd
NPK.1978081710507256

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Eno Barokatul Nafaqoh
NIM : 2110921008
Program Studi : Ekonomi Syariah
Email : enobarokatul89@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisms) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar rujukan sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Jember, 17 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Eno Barokatul Nafaqoh

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Mandiri Utama Finance Jember)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi bahan referensi yang berguna.

Jember, 10 Juni 2025



Eno Barokatul Nafaqoh

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Mandiri Utama Finance Jember)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi bahan referensi yang berguna.

Jember, 10 Juni 2025

Eno Barokatul Nafaqoh

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Mandiri Utama Finance Jember)**”. ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Siti Nursyamsiyah, M.Pd selaku dosen pembimbing pertama, Terimakasih atas bimbingan, perhatian, arahan, semangat, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini yang dimana tanpa bantuan serta kesabaran ibu penyelesaian skripsi ini tidak akan tercapai.
3. Bapak Dhofir Catur Bashori, M.H.I selaku dosen pembimbing kedua, Terimakasih atas dukungan, perhatian, semangat serta ilmunya kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Terimakasih kepada segenap Dosen dan seluruh Staff Fakultas Agama Islam yang dan seluruh Jajaran Staff Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan pelayanan berupa fasilitas, ilmu, dan dukungan selama masa studi. Semoga kontribusi yang diberikan dapat terus menjadi inspirasi bagi mahasiswa dalam mencapai prestasi.
5. Kedua Orang Tua, Bapak dan ibu tercinta, Bapak Mohammad Bajuri dan Ibu Hartatik. Peneliti menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa syukur ini. Namun, dengan penuh cinta dan ketulusan,

izinkan peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kalian. Terimakasih atas segalanya, terimakasih atas doa, dukungan, dan cinta yang tiada henti-hentinya yang telah di berikan kepada peneliti khususnya sepanjang perjalanan skripsi ini. Tanpa peran kalian, orang tua yang sangat luar biasa, pencapaian ini tidak akan pernah terwujud, karena kalian merupakan sumber inspirasi, dan kekuatan yang tak tergantikan bagi peneliti.

6. Keluarga Besar peneliti, yang selalu menjadi tempat pulang penuh dukungan dan doa. Terutama untuk kakek nenek tercinta atas doa, kasih sayang, dan semangat yang selalu menguatkan di setiap langkah saya.
7. Kepada teman-teman seperjuangan, peneliti mengucapkan terimakasih yang telah memberi dukungan, semangat, dan kebersamaan selama masa studi, dan terimakasih kepada Leli Ayu Vitaloka yang selalu mensupport dan membersamai selama penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih yang paling tulus saya ucapkan Muhammad Iqbal Maulana, sosok yang begitu berarti dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Atas segala bantuan, dorongan, dan kesabarannya dalam mendampingi setiap proses, saya sangat bersyukur. Tanpa kehadiran dan peran pentingnya, mungkin langkah ini tak akan pernah sampai pada akhirnya. Terima kasih atas kontribusi dan bantuannya yang begitu berarti dalam proses ini.
9. Terima kasih yang tulus kuucapkan kepada sosok terkasih, yang namanya selalu hadir dalam tiap doa dan semangatku. Atas kasih sayang, pengertian, dan dukungan yang tak pernah surut, engkau menjadi cahaya dalam langkahku, bahkan di saat langkah itu mulai goyah. Skripsi ini bukan hanya hasil dari jerih payahku, tetapi juga buah dari cinta dan ketulusanmu yang tak ternilai. Terima kasih telah menjadi rumah bagi hatiku dan kekuatan bagi perjuanganku.
10. Dan yang terakhir, Eno Barokatul Nafaqoh, ya! diri saya sendiri. Terima kasih untuk diriku sendiri yang tetap bertahan meski sempat ingin menyerah, yang terus melangkah meski ragu sering datang. Aku bangga pada setiap langkah kecil yang terus maju, meski tak selalu mudah. Perjalanan ini mengajarkanku bahwa tidak apa-apa merasa lelah, asalkan tidak berhenti. Terima kasih telah percaya, berjuang, dan setia pada proses hingga titik ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan semua pihak yang terlibat dan telah membantu peneliti dalam menyajikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, peneliti memohon maaf atas segala kekurangan atau kesalahan yang ada, kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat menambah wawasan bermanfaat bagi pembaca



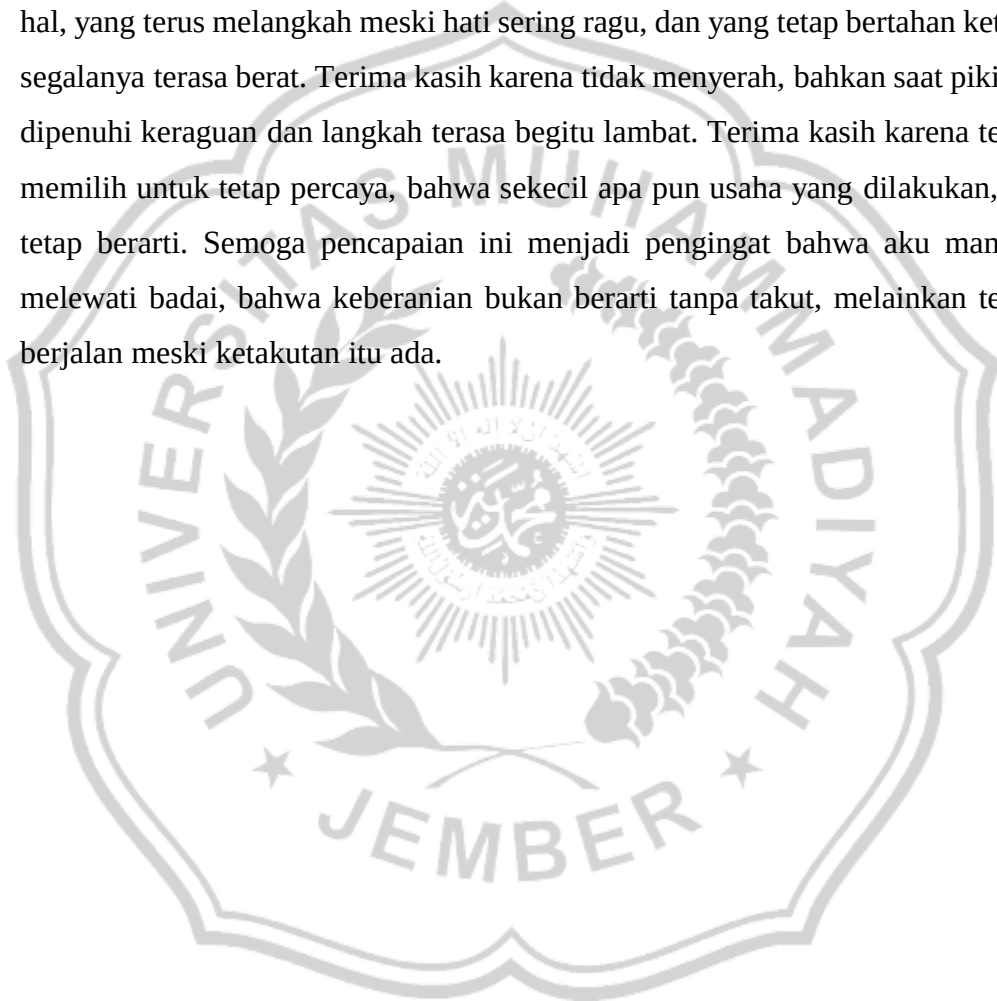
HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga di titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan peneliti hingga bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Dengan mengucapkan syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua, Bapak dan ibu tercinta, Bapak Mohammad Bajuri dan Ibu Hartatik. Peneliti menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa syukur ini. Namun, dengan penuh cinta dan ketulusan, izinkan peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kalian. Terimakasih atas segalanya, terimakasih atas doa, dukungan, dan cinta yang tiada henti-hentinya yang telah di berikan kepada peneliti khususnya sepanjang perjalanan skripsi ini. Tanpa peran kalian, orang tua yang sangat luar biasa, pencapaian ini tidak akan pernah terwujud, karena kalian merupakan sumber inspirasi, dan kekuatan yang tak tergantikan bagi peneliti. Peneliti berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang telah kalian berikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi ibu dan bapak dengan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang, dan semoga segala doa yang telah dipanjatkan untuk peneliti menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat.

2. Keluarga Besar peneliti, khususnya nenek dan kakek tersayang mbah Sugiyono dan mbah Ipah, Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang tak pernah putus. Setiap langkahku tak lepas dari peran kalian. Semoga sedikit pencapaian ini bisa jadi wujud rasa syukur dan terima kasihku.
3. Dan yang terakhir, Untuk diriku sendiri yang diam-diam menanggung banyak hal, yang terus melangkah meski hati sering ragu, dan yang tetap bertahan ketika segalanya terasa berat. Terima kasih karena tidak menyerah, bahkan saat pikiran dipenuhi keraguan dan langkah terasa begitu lambat. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap percaya, bahwa sekecil apa pun usaha yang dilakukan, itu tetap berarti. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa aku mampu melewati badai, bahwa keberanian bukan berarti tanpa takut, melainkan terus berjalan meski ketakutan itu ada.



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	x
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Definisi Operasional	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan Islami	13

2.1.3 Loyalitas Nasabah	24
2.2 Hubungan Kualitas Layanan Islam Terhadap Loyalitas Nasabah	29
2.3 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
3.2 Kerangka dan Tahapan Penelitian	34
3.2.1 Kerangka Konseptual	34
3.2.2 Tahapan Penelitian	35
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Sampel Penelitian	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data Penelitian	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Normalitas	42
3.7.3 Uji Linieritas	43
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas	43
3.7.5 Uji Multikolenieritas	44
3.8 Analisis Data Penelitian	44
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.8.2 Uji t (Parsial)	45
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	47
4.1 Paparan Data Penelitian	47
4.1.1 Profil PT. Mandiri Utama Finance Cabang Jember	47
4.1.2 Deskripsi Responden	51
4.1.3 Deskripsi Variabel	57
4.1.4 Deskripsi Jawaban Responden	68
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Hasil Uji Validitas Data	70

4.2.2 Hasil Uji Realibilitas Data	71
4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.2.4 Uji Normalitas	74
4.2.5 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	75
4.2.6 Uji Multikolenieritas	76
4.2.7 Uji Heteroskedastisitas	77
4.2.8 Uji Statistik t (Signifikan)	77
4.2.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	80
BAB V PEMBAHASAN	81
5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Di Mandiri Utama Finance (MUF) Jember	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Compliance</i>	57
Tabel 4.6 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.7 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.8 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Tengible</i>	63
Tabel 4.9 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	64
Tabel 4.10 Penialain Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.11 Penialain Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Data	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Data	71
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.15 Hasil Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolenieritas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial)	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	37
Gambar 3.3 Lokasi Penelitian	38
Gambar 4.1 Logo Mandiri Utama Finance	47
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Respnoden	52
Gambar 4.3 Rentan Usia Responden	53
Gambar 4.4 Latar Belakang Pekerjaan	54
Gambar 4.5 Latar Belakang Pekerjaan	55
Gambar 4.6 Grafik Jumlah Nasabah	56
Gambar 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Compliance</i>	58
Gambar 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	59
Gambar 4.9 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	62
Gambar 4.10 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Tengible</i>	64
Gambar 4.11 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	65
Gambar 4.12 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	67
Gambar 4.13 Penilaian Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	69
Gambar 4.14 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	74
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Penelitian	89
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Kuesioner	94
Lampiran 4. Karakteristik Responden	99
Lampiran 5. Statistik Jawaban Respoden	100
Lampiran 6. Hasil Uji Instrumen Data	106
Lampiran 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	110
Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	113
Lampiran 10. Hasil Uji Determinasi R ²	113
Lampiran 11. R tabel dan T Tabel	113
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian	118
Lampiran 13. Hasil Data Link Kuisisioner <i>G-Form</i>	124
Lampiran 14. Lembar Form Bukti Bimbingan	125