

## **Pengaruh *Islamic Banking Services Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bri Syariah Kcp Bandung Cimahi**

<sup>1</sup> Fahmi Jamiul Ulum

<sup>1,2</sup> *Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

**Abstrak.** *Islamic Banking Service Quality* adalah standar kualitas layanan yang diterapkan oleh BRI Syariah dengan tujuan memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan nasabah yang berbanding lurus dengan loyalitas nasabah, diharapkan dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan maka dapat meningkatkan dana pihak ketiga. BRI Syariah KCP Bandung Cimahi telah menjalankan IBSQ semenjak pendiriannya tahun 2010, namun belum bisa menciptakan loyalitas yang tinggi bagi nasabahnya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pelaksanaan *Islamic Banking Service Quality*, loyalitas nasabah dan pengaruh *Islamic Banking Service Quality* terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah KCP Bandung Cimahi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kusioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Islamic Banking Service Quality* terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah KCP Bandung Cimahi.

**Kata Kunci :** *Islamic Banking Services Quality*, Loyalitas Nasabah.

### **Pendahuluan**

Kualitas pelayanan produk Bank Syariah memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Bila kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah tinggi maka kepuasan nasabah tinggi pula, dan sebaliknya bila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan akan rendah juga. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak perbankan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan Bank Syariah untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah. Pada gilirannya kepuasan nasabah dapat menciptakan loyalitas nasabah kepada Bank Syariah yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Hal tersebut tentu saja sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono: “Kualitas pelayanan yang superior adalah salah satunya akan meningkatkan konsumen yang lebih banyak dan konsumen akan menjadi loyal terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut”.<sup>1</sup> Dari uraian tersebut nampak bahwa layanan yang baik akan berbanding lurus dengan loyalitas nasabah.

Namun fakta yang terjadi di lapangan setelah dilakukan pra-survey terhadap 15 nasabah, 9 nasabah memiliki rekening lain selain rekening Bank BRI Syariah, dan hanya 6 nasabah saja yang memiliki *single account* rekening Bank BRI Syariah.

Nama	Pekerjaan	Rekening		
		Rekening BRI Syariah	Rekening Bank Syariah Lain	Rekening Bank Konvensional

<sup>1</sup>Fandy Tjiptono. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta. 2004. Hlm. 5