

## PENDAHULAN

### A. Latar Belakang

Di masa milenial dikala ini dengan tingkatan kompetisi yang kencang, wajib sanggup menghasilkan Indonesia sebagai negeri yang berkuasa dengan negara-negara rivalnya. Sebagai salah satu negeri bertumbuh, Indonesia wajib mencermati pondasi ekonomi supaya senantiasa kokoh. Dengan perekonomian yang kuat hendak menghasilkan Indonesia selaku negeri yang disegani dalam perdagangan global. Salah satu donor perekonomian suatu negeri kokoh merupakan kehadiran industri bidang usaha. lapak bidang usaha dikala ini kompetisi terus menjadi kencang serta menuntut para pelakon upaya buat lebih inovatif, inovatif serta hirau kepada kemajuan era buat menciptakan maximal keuntungan untuk perusahaan mereka. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, membuat warga dihadapkan pada bermacam berbagai opsi badan finansial serta pastinya pula bermacam berbagai produk yang ditawarkan oleh bank itu. Bank Syariah ialah badan intermediasi serta fasilitator pelayanan finansial yang bertugas bersumber pada etika serta sistem angka Islam, khususnya yg leluasa dari bunga( riba), leluasa dari aktivitas hipotetis yang nonproduktif semacam pertaruhan( Maysir), leluasa dari keadaan yang tidak nyata serta meragukan( gharar), berpendirian kesamarataan, serta cuma mendanai aktivitas upaya yang halal.

Pendirian Bank Islam Indonesia diawali pada Tahun 1980. Lewat diskusi-diskusi bertemakan Bank Islam sebagai tiang ekonomi Islam. Sebagai tes percobaan dari ide perbankan Islam dipraktikkan dalam rasio yang relative terbatas semacam di Bandung ada Bagian At-Tamwil Salman ITB serta di Jakarta ada Koperasi Ridho Baginda. Pada tahun 1980, Badan Malim Indonesia( berikutnya diucap MUI) membuat golongan kegiatan buat mendirikan Bank Islam di Indonesia. Bertepatan pada 18 hingga dengan 20 Agustus 1990, MUI menyelenggarakan sanggar kerja bunga bank serta perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat.

Hasil sanggar kerja itu setelah itu diulas lebih mendalam pada konferensi nasional IV MUI di Jakarta yang Bertepatan pada 22 hingga dengan 25 Agustus 1990. Yang menciptakan mandat untuk pembuatan golongan kerja pendirian Bank

Islam di Indonesia. Golongan kegiatan diartikan diucap Regu Perbankan MUI dengan diberi kewajiban buat melaksanakan pendekatan serta diskusi dengan seluruh pihak yang terpaut.

Bank syariah kerap dipersamakan dengan bank tanpa bunga. Bank Syariah tidak hanya menjauhi bunga pula dengan cara aktif ikut berperan dalam menggapai target serta tujuan dari ekonomi islam yang mengarah pada keselamatan sosial. (Ascarya dan Diana Yumanita, 2015: 13). Kegiatan perbankan syariah di Indonesia baru dimulai Tahun 1992 berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 1992 Mengenai Perbankan. Penguasa setelah itu memutuskan kebijaksanaan yang spesial menata mengenai perbankan syariah ialah dengan menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Ayu dan Hermawan, 2018:3). Oleh karenanya, kompetisi diantara badan finansial hendak terus menjadi hebat. Telah diberlakukannya UU Perbankan Syariah tersebut, menjadi awal pengembangan industri perbankan syariah nasional berkembang 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Kebijakan ini membagikan peluang yang lebih besar buat pengembangan jaringan perbankan syariah. (Rah secara pesat. Perkembangan yang impresif dengan rata-rata 65% per tahun dalam 5 tahun terakhir, hingga hendak amat diharapkan kedudukan pabrik perbankan syariah dalam mensupport perekonomian nasional perkembangan dengan sangat signifikan. Untuk pelanggan, jasa yang baik dan kemampuan pegawai yang dihadapkan pada pelanggan ialah perihal yang amat berarti buat memperoleh kebahagiaan sebab mengenang andil serta partisipasi pelanggan tercantum perihal yang mendukung kemajuan serta perkembangan industri. (Febriana, 2017: 6). Pelakon bidang usaha dianjurkan buat berlagak bagus serta bertutur halus pada pembeli ataupun pelanggan. Karena adab yang bagus ialah modal awal buat menghasilkan benar serta moralis. (Ahmad Syahrizal, 2018)

Perbankan syariah salah satu zona cagak ekonomi negeri yang menjunjung besar rancangan klien sentris ataupun lebih memajukan kemauan serta memprioritaskan keinginan pelanggan dengan metode membagikan jasa yang terbaik buat memperoleh kebahagiaan pelanggan. Perihal ini diharapkan sanggup penuhi keinginan nasabahnya dalam aspek jasa bisnis finansial. Salah satu yang bisa

dicoba perbankan syariah buat penuh keinginan pelanggan yakni mengenali produk serta pelayanan yang diperlukan oleh pelanggan dengan menganalisa sikap pelanggan, sebab tiap pelanggan mempunyai perilaku yang berbeda- beda satu dengan yang lain. Sehabis melaksanakan pengenalan sikap pelanggan berikutnya perbankan syariah bisa membagikan mutu jasa yang bagus buat menghasilkan kebahagiaan pelanggan. Bila jasa yang diserahkan melampaui impian pelanggan hingga hendak menghasilkan kebahagiaan, hendak namun kebalikannya bila jasa yang diserahkan jauh lebih kecil dari apa yang diharapkan hingga pelanggan hendak merasa tidak puas. (Fandy Tjiptono, 2015: 12)

Perbankan syariah kelas dunia mulai dikenal tentang pendirian bank Islam di Mesir pada tahun 1963. Ahmad El Najjar mendirikan Mit Bank Tabungan Gamr sebagai lembaga keuangan desa bertujuan untuk membantu orang miskin Desa. Bank berhasil mengelola dana tersebut dimulai dengan penghimpunan dana masyarakat Kekayaan berupa tabungan, uang titipan, zakat, infak dan sedekah serta penyalurannya ke dalam bentuk-bentuk untuk bisnis dan keuangan ekuitas terutama bagi masyarakat miskin kerja keras Keuntungan Transaksi Syariah Di Mesir itu harus bebas bermain, Kecurigaan, penipuan dan riba. (Selfi Afriani Gultom, Saparuddin Siregar, Sugianto 2022)

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia**

Indikator	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>BUS</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	5	6	11	11	11	11	12
<b>UUS</b>	3	3	6	8	15	19	20	26	27	25	23	24	24	23	22
<b>BPRS</b>	79	81	83	84	88	92	105	114	131	138	150	155	158	163	163
<b>Jaringan kantor</b>	146	182	229	337	443	550	693	802	1,069	1,258	1,763	2,101	2,663	2,990	2,910
<b>Aset (miliar Rp)</b>	1,790	2,719	4,045	8,152	15,803	21,502	27,618	37,754	49,555	66,090	97,519	145,467	195,018	242,276	272,343
<b>DPK (miliar Rp)</b>	1,029	1,806	2,918	5,910	12,129	15,933	21,193	28,730	36,852	52,271	76,036	115,415	147,512	183,534	217,858
<b>PYD (miliar Rp)</b>	1,271	2,050	3,277	5,723	11,821	15,688	21,060	28,837	38,195	46,886	68,181	102,655	147,505	184,122	199,330

Kemajuan pabrik badan finansial perbankan syariah di atas terus memperlihatkan bukti keunggulannya dalam menguatkan kemantapan sistem finansial nasional. Bila diamati dari jumlah Bank Biasa Syariah di Indonesia dari Tahun 2000 hingga dengan 2014 perbankan syariah hadapi perkembangan cepat.

Dari Tahun 1992 sampai dengan 1999 cuma terdapat satu Bank Biasa Syariah di Indonesia ialah Bank Muamalat Indonesia( BMI). Setelah itu dari Tahun 2000 hingga dengan Tahun 2003 Bank Biasa Syariah meningkat satu ialah Bank Syariah Mandiri( BSM). Setelah itu dari Tahun 2004 hingga dengan Tahun 2007.

Bank Umum Syariah meningkat satu lagi ialah Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI). Pada Tahun 2008 meningkat 2 Bank Umum Syariah ialah bagian Upaya Syariah yang melaksanakan spin- off( BRI Syariah serta Bank Syariah Bukopin), pada Tahun 2009 meningkat satu lagi Bank Umum Syariah di Indonesia ialah BNI Syariah.

Tahun 2010 hingga dengan saat ini terjalin kemajuan yang cepat dengan penambahan 6 Bank Biasa Syariah di Indonesia ialah BJB Banten Syariah, Bank Viktoria Syariah, Bank Panin Syariah, BCA Syariah, Maybank Syariah Indonesia, BTPN Syariah. Bersumber pada bagan di atas, bisa diamati kalau perkembangan perbankan syariah dari bidang lembaganya senantiasa hadapi kenaikan. Meski peningkatannya bertahap, tetapi perkembangan yang sangat cepat terjalin pada Tahun 2008 hingga dengan 2013.

Di Indonesia bank syariah sudah timbul dari awal 1990- an dengan berdirinya Bank Muamalat. Bank Muamalat Indonesia berdiri pada Bertepatan pada 1 November 1991 ataupun 24 Illah' us Tsani 1412 Hijriyah serta mulai bekerja semenjak 1 Mei 1992 ataupun 27 Syawal 1412 Hijriyah. Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah awal di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat dipelopori oleh Badan Malim Indonesia( MUI), Jalinan Kaum cerdik cendekia Mukmin Indonesia( ICMI) serta wiraswasta mukmin yang setelah itu menemukan sokongan dari penguasa Republik Indonesia. Bank Muamalat semakin memperlihatkan pembaruan serta menghasilkan bahan- bahan finansial syariah semacam Asuransi Syariah( Asuransi Takaful), Anggaran Pensiun Badan Finansial Muamalat( DPLK Muamalat), serta Multi Finance syariah( Alljarah Indonesia Finance) yang segenap jadi inovasi di Indonesia. Tidak hanya produk itu, terdapat produk bank ialah Share yang ialah dana praktis awal di Indonesia. Semenjak Tahun 2015, Bank Muamalat bermetamorfosa buat jadi entitas yang terus menjadi bagus serta mencapai perkembangan waktu jauh. Dengan strategi bidang usaha yang terencana Bank

Muamalat Indonesia hendak lalu maju menciptakan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”. (bankmuamalat.co.id, 2022)

Tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia diberi persetujuan sebagai bank Devisa serta tertera sebagai industri khalayak yang tidak dilisting di Pasar uang Dampak Indonesia. Pada Tahun 2003, bank dengan penuh agama melaksanakan negosiasi yang universal terbatas dengan hak memesan dampak terlebih dulu sebesar 5( 5) kali. Dengan kondisi itu, menjadikan Bank Muamalat Indonesia sebagai badan perbankan awal di Indonesia yang sanggup menghasilkan sukuk subordinasi Mudharab. Kondisi itu menambah keterangan posisi Bank Muamalat Indonesia sebagai bank yang memiliki potensi menjanjikan dan berpengaruh di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan Bank Muamalat yang sangat baik, menyebabkan semakin melebarnya kekuasaan dengan selalu menaikkan jaringan kantor cabangnya di semua Indonesia. Pada Tahun 2009, Bank Muamalat Indonesia memperoleh persetujuan buat membuka kantor agen di Kuala Lumpur, Malaysia. Kondisi ini menjadikan Bank Muamalat Indonesia sebagai bank pertama yang memperluas ekspansi bisnis sampai ke Malaysia. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia semakin terus meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa citra atau reputasi dan perkembangan dari Bank Muamalat sangat berkembang pesat didukung oleh kepuasan para nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan di Bank Muamalat, disamping munculnya berbagai bank berbasis Syariah di Indonesia. Pada saat Bank Muamalat Indonesia yang menginjak usia yang ke-20 (dua puluh), Bank Muamalat Indonesia melaksanakan inovasi logo bank supaya terus menambah tingkatkan awareness kepada image sebagai Bank Syariah Islam, Modern serta Handal. Pada Tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa jadi entitas yang terus bertambah bagus serta mencapai perkembangan waktu jauh.

Bank Muamalat pada Tahun 2017 dirundung permasalahan kekurangan modal serta pemegang saham lama sungkan menyuntik anggaran fresh. Perihal ini menimbulkan di tahun 2017 jadi pucuk dari permasalahan tersebut ialah dengan

perbandingan berkecukupan modal( Capital Adequacy Ratio atau CAR) turun jadi 11, 58%. Nilai itu sedang dalam batasan nyaman, disamping itu dalam izin Basel III buat CAR minimum 12% untuk meresap resiko contercyclical. Informasi finansial perseroan, rentang waktu Januari- Agustus 2019 keuntungan bersih Bank Muamalat terdaftar cuma menggapai Rp 6, 57 Miliar. Sementara itu pada rentang waktu yang serupa tahun lebih dahulu( Januari- Agustus 2018) keuntungan bersih industri menggapai 110, 9 Miliar. Dalam perihal ini keuntungan bersih industri turun ekstrem sampai 94, 1% dengan cara tahunan ambruknya keuntungan bersih industri terjalin bersamaan dengan titik berat kepada pos pemasukan penting industri. (cnbcindonesia.com, 2022).

Bank Muamalat Indonesia telah memperoleh tempat di batin warga Indonesia. Perihal ini dibuktikan bahwa bank ini telah mempunyai 325 kantor layanan tercantum 1( satu) kantor agen di Malaysia. Operasional bank ini pula dibantu oleh jaringan layanan yang besar berbentuk 710 bagian ATM Muamalat, 120 ATM Prima, dan lebih dari 11. 000 jaringan ATM di Malaysia lewat Malaysia Elektronik Payment( MEPS). Sampai dikala ini, Bank Muamalat Indonesia bekerja bersama cabang entitasnya dalam membagikan layanan terbaik ialah AlIjarah Indonesia Financi( ALIF) yang membagikan pelayanan pembiayaan terbaik berbasis syariah, DPLK Muamalat yang membagikan anggaran pensiun lewat layanan anggaran pensiun badan finansial, serta baitulmaal Muamalat yang membagikan layanan distribusi anggaran Amal Infak serta Amal (selanjutnya disebut ZIS).

Penelitian Novita menarangkan kepatuhan pelanggan amat berarti untuk bank yang melindungi kesinambungan usahanya. Pelanggan yang loyal merupakan mereka yang amat puas dengan produk serta jasa khusus, alhasil memiliki antusiasme buat memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal. (Novita, Anggun Citra, 2018: 14). Berikutnya pada langkah selanjutnya pelanggan yang patuh itu hendak memperluas “kesetiaan” mereka pada bahan- bahan lain dari bank itu. Ahli penjualan beranggapan bahwa “*Customer loyalty is the DNA of marketing*”, yang maksudnya kepatuhan klien merupakan DNA penjualan, sebab kepatuhan klien ataupun pelanggan merupakan agunan kelebihan bersaing,

perkembangan, keuntungan, serta daya tahan waktu yang lama sebuah industri atau bank.

Ada sebagian profit strategik untuk industri mengenai berartinya menjaga kepatuhan klien. Balasan dari kepatuhan bertabiat waktu jauh serta tertimbun. Jadi bertambah lama kepatuhan setiap pelanggan, terus bertambah besar keuntungan yang bisa didapat industri dari seseorang konsumen. (Griffin, 2018: 16). Seseorang klien yang patuh bisa jadi asset yang amat berharga untuk perusahaan. Dipertahankannya klien yang patuh bisa memperkecil upaya mencari klien terkini, membagikan korban balik positif pada perusahaan, serta kepatuhan memiliki ikatan positif dengan profitabilitas. (Dharmmesta dan Yudha Bagja, 2018: 21).

Di dalam Novel Tjiptono, kalau faktor- faktor yang pengaruhi kepatuhan pelanggan terdapat 5 ialah mutu jasa, mutu produk, penuh emosi, harga, serta bayaran. Dari kelima aspek itu terdapat 2 aspek yang jadi elastis pada riset ini, ialah mutu jasa serta mutu produk. Mutu Jasa yang dipunyai oleh sebuah bank bisa mempengaruhi positif kepada kepatuhan klien sebab membagikan angka plus berbentuk dorongan spesial untuk klien buat menjalankan jalinan kedekatan yang sama-sama profitabel dalam waktu yang lama dengan industri. Jalinan inilah yang membuat klien patuh. Kualitas produk yang baik dengan metode langsung dapat mempengaruhi kadar keceriaan klien, dan bila Mengenai itu berjalan dengan metode tidak berubah- ubah dapat menimbulkan klien yang tetap patuh membeli atau mengenakan produk itu serta diucap kepatuhan pelanggan. Dalam penelitian Utari mengatakan kalau nama baik industri mempengaruhi kepada kepatuhan pelanggan, disebabkan bila nama baik industri yang dipunyai oleh bank bagus bisa memunculkan kelayakan pelanggan kepada bank tersebut. (Utari, Desi Suci, 2015: 4). Citra atau Nama baik industri berpengaruh kepada kepatuhan pelanggan, maknanya kalau bila industri mempunyai citra atau nama baik yang sangat bagus harusnya bisa menggambarkan kualitas pelayanan yang baik juga, dalam konteks pelayanan nasabah, jaminan sosial terhadap nasabah dan indikator lainnya yang menarik minat dan kepuasan serta menimbulkan kenyamanan dalam menabung bagi nasabah.

Diputra meyakinkan bahwasannya bila industri bisa membagikan jasa yang bermutu serta pelanggan merasa memperoleh kebahagiaan dampaknya bisa mewujudkan kepatuhan konsumen, serta kebalikannya. Bagi Hardiwan serta Mahdi mutu produk yang bagus bisa menghasilkan, menjaga kebahagiaan dan menghasilkan pelanggan hendak loyal. Konsumen yang Loyal maknanya ialah setia untuk menggunakan jasa perbankan yang diberikan oleh bank yang bersangkutan. Untuk tiap bank layanan ialah aspek yang berarti dalam upaya buat membuat kepatuhan pada para pelanggannya. Apabila klien merasa tidak puas bisa menimbulkan klien itu beralih ke bank yang lain, alhasil bisa menimbulkan kehilangan pendapatan pada bank itu. Di suatu industri dalam membagikan jasa yang bagus seluruh pegawai diharapkan memiliki kepahaman yang bagus. Kepahaman (*Responsiviness*) merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. (Aziz dan Fathul Aminudin, 2016: 18) Penelitian ini akan mengukur kuatnya pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap keputusan menabung pada industri perbankan, tepatnya pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.

Dikala ini pelanggan yang patuh sedang jadi prioritas penting Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota supaya sanggup bertahan dengan para kompetitor bank- bank syariah yang lain yang terletak di Medan. Buat menjaga nasabahnya, Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota menerapkan pelayanan yang sebaik mungkin serta baik melayani seluruh nasabahnya tanpa terkecuali. Pelayanan merupakan suatu cara pelampiasan keinginan lewat kegiatan orang lain dengan cara langsung. Jasa yang diperlukan orang pada dasarnya terdapat 2 tipe, ialah layanan raga yang karakternya individu sebagai orang serta layanan administratif yang diserahkan oleh orang lain berlaku sebagai bagian perusahaan, baik itu perusahaan massa ataupun Negeri. Awal, Layanan raga yang karakternya individu selaku orang yakni apabila seorang nasabah dihadapkan pada layanan secara fisik menyangkut kebutuhan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan, nasabah merasa terbantu secara lahiriah dan bathiniah sehingga muncul rasa kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan. Kedua, Layanan administratif

yang diberikan oleh suatu Lembaga perbankan berupa pelayanan surat-menyurat, layanan secara pemberkasan dan lain sebagainya yang diberikan dengan maksimal kepada nasabah akan membawa penilaian yang baik terhadap reputasi perbankan itu sendiri. Pelayanan yang sangat baik dari Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota merupakan perwujudan kualitas Pelayanan mengutamakan pelanggan (*customer*). Kualitas Pelayanan merupakan suatu kemampuan jasa yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan atau tuntutan dari pelanggan (*customer*).

Ada pula faktor- faktor kebahagiaan pelanggan dalam memakai pelayanan layanan asuransi antara lain merupakan mutu produk, mutu jasa, penuh emosi, harga, keringanan, pengalaman individu, pengalaman orang lain, serta advertensi. Buat penuhi keinginan pelanggan serta kebahagiaan pelanggan, mempunyai standar yang serupa dalam mengukur jasa yang bagus. Tidak hanya mempraktikkan jasa yang terbaik, Bank Muamalat Kantor Agen Area Gedung Kota pula berusaha buat membagikan produk yang bermutu dan unggul dibandingkan dengan produk yang ada di bank-bank syariah lainnya. Produk yang berkualitas dan unggul merupakan sebuah tingkat kualitas produk yang memiliki tingkat kualitas yang sangat baik dan mampu bersaing dengan produk-produk lainnya di dunia pasar. Kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong ialah kalau mutu produk ialah senjata strategi yang potensial buat menaklukkan kompetitor. Jadi, cuma industri dengan mutu produk terbaik hendak berkembang dengan cepat, serta dalam waktu yang panjang industri itu bisa lebih sanggup sukses dibandingkan industri yang lain. Style hidup mempunyai 2 (2) pandangan untuk para pelanggan. yang pertama, berperan sebagai penganjur ataupun memberi semangat buat bermacam aktivitas membeli. Maksudnya keinginan buat membuat ketetapan membeli muncul dari apa, siapa serta gimana permasalahan dan kesempatan apa saja yang dialami dalam kehidupan. Kedua, merupakan kalau style hidup bisa berganti sebagai hasil dari cara pengumpulan ketetapan pelanggan.

Kualitas produk ialah perihal yang amat butuh dicermati oleh industri. Perihal ini diakibatkan kalau mutu produk yang bagus bisa membagikan kebahagiaan untuk para pelanggan. Perihal ini pula diakibatkan oleh sikap pelanggan yang senantiasa membutuhkan produk yang terbaik dalam mencukupi kebutuhannya. Mutu produk

yang amat bagus ini bisa membagikan keyakinan pada pelanggan dalam penggunaannya yang setelah itu jadi dorongan pelanggan buat membeli ataupun menikmati produk itu. Mutu produk yang amat bagus ini hendak membagikan keyakinan pada pelanggan untuk menggunakan suatu jasa perbankan. Dengan demikian secara otomatis akan meningkatkan citra atau reputasi dari perusahaan perbankan, karena sudah mendapatkan tempat di hati masyarakat.

Mutu ialah sebuah keahlian suatu produk ataupun pelayanan buat mencukupi keinginan ataupun desakan dari klien( customer). Bagi uraian dari Ahyari, mutu merupakan secara universal kualitas ataupun mutu merupakan sebagai jumlah dari ciri ataupun sifat- sifat begitu juga dideskripsikan dalam produk yang berhubungan alhasil begitu tercantum di dalam mutu ini merupakan energi kuat dari produk, kenyamanan pengguna, energi untuk serta lainnya. Bagi Veithzal Rivai, mutu merupakan sebuah usaha buat menciptakan seluruh suatu yang terbaik, sekalian meningkatkan dan menjamin keberlangsungan serta kemajuannya. (Veithzal Rivai, 2017: 195). Bersumber pada opini itu, hingga yang dimaksud mutu perihal ini dibatasi pada penafsiran mutu sesuatu produk saja hingga produk itu memiliki sifat- sifat yang sangat berkaitan yang dibidang dengan kualitas, sebaliknya sifat- sifat itu mencakup daya, format, aturan warna, dimensi serta wujud. Mutu produk yang memiliki keunggulan akan menjadi nilai tersendiri bagi Bank Muamalat. Keunggulan ini diciptakan untuk agar nasabah bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota tetap setia memakai Produknya dan dapat menikmati jasa yang telah diberikan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik serta memuaskan akan memberikan kebaikan terhadap Citra atau Reputasi Perusahaan. Reputasi perusahaan merupakan status yang senantiasa melekat pada perusahaan yang berkaitan dengan baik atau buruknya pandangan industri yang berakibat pada impian klien kepada layanan yang diserahkan industri, dalam perihal ini kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.

**Grafik 1.2**  
**Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota**  
**Tahun 2019-2021**



**Sumber: Data Nasabah Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota**

Melakukan kegiatan operasionalnya, Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota terus mengalami perkembangan dibuktikan dengan terjalin kenaikan yang drastis terkait jumlah pelanggan Tahun 2019- 2021. Kenaikan itu tidak terbebas dari ketetapan warga sebagai pelanggan dalam memilih Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota. Bersumber pada kerangka balik itu, bisa dikenal kalau mutu jasa, mutu produk, serta nama baik industri untuk pelanggan bisa berpengaruh pada kepatuhan pelanggan. Dalam waktu yang lama kepatuhan klien bisa dijadikan tujuan penting untuk pemograman strategi penjualan di perbankan. Tidak hanya itu, Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota yang beranjak dalam bidang usaha pelayanan perbankan yang bersumber pada dasar keyakinan, alhasil permasalahan mutu jasa jadi aspek penentu kesuksesan bidang usaha ini. Dalam bagan menghasilkan kepatuhan dengan pelanggan yang merupakan salah satu metode buat pendapatan tujuan industri, sebab kepatuhan pelanggan hendak ikut memastikan kesuksesan industri. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin meneliti tentang pelayanan, keunggulan produk, dan citra atau reputasi perusahaan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung” (Studi Kasus: Bank Muamalat KC Medan Balai Kota)** pada penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat

**meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Medan Balai Kota pada penelitian ini digunakan juga model *regresi linear* berganda.”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra perusahaan bagi nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Dalam jangka panjang loyalitas pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Dalam menciptakan loyalitas dengan nasabah yang merupakan salah satu cara untuk pencapaian tujuan perusahaan, karena loyalitas nasabah akan turut menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh sebab itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bank membangun kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
2. Bank membangun kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
3. Bank membangun citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
4. Bank membangun secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap loyalitas Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.

### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah. Tujuan disusunnya batasan masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat diukur tercapai atau tidak. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah data yang digunakan berupa data primer dari hasil survei yang diambil di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.

#### **D. Rumusan Masalah**

Mengenai latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota?
3. Apakah terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dalam keputusan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap loyalitas Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah terhadap keputusan menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah terhadap keputusan menabung pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
- c. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.
- d. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap loyalitas Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi semua pihak antara lain:

- a. Bagi Penulis Penelitian ini diharapkan menjadi sumber bacaan dan literatur keilmuan bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Islam (FEBI) terkhususnya bagi prodi perbankan syariah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

**b.** Bagi Akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran dan dapat menjadi bahan rujukan dalam penelitian lebih lanjut.

**c.** Bagi Nasabah penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan pengetahuan nasabah Bank Muamalat di Indonesia dan terkhusus di wilayah Kantor Cabang Medan Balai Kota berkaitan dengan standarisasi pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat. Penelitian ini dapat mempermudah nasabah dalam pengurusan administrasi Perbankan Syariah.

**d.** Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota: Penelitian diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap nasabahnya, agar dapat lebih menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi perbankan syariah yang telah diimpi-impikan oleh masyarakat.

**e.** Bagi Pemerintah penelitian ini sebagai masukan bagi instansi terkait dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan pembiayaan dan profitabilitas yang dihasilkan serta untuk mendorong kinerja keuangan yang lebih baik lagi.