

**PENGARUH PENGETAHUAN, RELIGIUSITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Riska Nuari¹, Disfa Lidian Handayani², Abubakar Sidik³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang¹²³
Email: riskanuari865@gmail.com¹

ARTICLE INFO

Article History

Submission :15-11-2023

Received : 20-11-2023

Revised : 28-11-2023

Accepted : 04-12-2023

Keywords

Knowledge

Loyalty Customer

Religiosity

Service Quality

ABSTRACT

This study aims to analyze or find out how the influence of Knowledge, Religiosity and Service Quality on Customer Loyalty of Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. This study uses quantitative methods and uses primary data by distributing questionnaires to 100 respondents. Furthermore, analysis was carried out with the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the T test and F test. Processed using the SPSS Version 26 program.

The research results show that the knowledge variable has a positive and significant effect on Customer Loyalty. The Religiosity variable has a positive and significant effect on Customer Loyalty. The Service Quality variable has a positive and significant effect on Customer Loyalty. So it is obtained that all variables simultaneously have a positive and significant effect

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui bagaimana pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Selanjutnya dilakukan analisis dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Diolah menggunakan program SPSS Versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Sehingga didapat bahwa seluruh variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan

Introduction

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting, semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Perbankan Syariah di Indonesia mengutamakan kehalalan suatu transaksi. Meski jumlah riba di bank konvensional masih kecil, bank syariah berusaha untuk beroperasi dengan sangat hati-hati agar tidak ikut serta dalam aktivitas perbankan. Dari sudut pandang agama yang melarang suku bunga pada praktik perbankan, konsumen harus membuat keputusan yang tepat.

Bank Sumsel Babel Syariah adalah bank milik pemerintah daerah Sumatera Selatan yang mana dalam kegiatannya mengadopsi prinsip syariah. Dalam penelitian ini variabel pengetahuan (X1) sangat berperan di bank Sumsel Babel karena nasabah yang memiliki pengetahuan produk dan layanan akan membuat bank Sumsel Babel syariah lebih unggul, pengetahuan ini juga dapat diukur melalui pengukuran pemahaman nasabah tentang produk dan layanan perbankan syariah, dengan begitu pengetahuan nasabah akan bank syariah masih relevan minim karena sebatas mengenai bank syariah dan masyarakat belum mengetahui secara keseluruhan produk yang ada di bank syariah, lalu variabel religiusitas (X2) nasabah di Sumsel Babel Syariah ini dapat diukur melalui intensitas kegiatan keagamaan dan sikap nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah, sedangkan kualitas pelayanan (X3) di bank Sumsel Babel syariah dapat diukur melalui kecepatan, responsivitas, kehandalan, keamanan, empati dan bukti fisik dari layanan perbankan.

Berdasarkan data yang ditemukan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang bahwa jumlah nasabah yang menabung mengalami naik turun, dilihat dari tahun 2018 ke tahun 2020 mengalami kenaikan namun pada tahun 2020 ke tahun 2022 mengalami penurunan. Di Sumatera Selatan sendiri sudah banyak berdiri lembaga keuangan syariah yang menjadi salah satu faktor bank Sumsel Babel tetap mempertahankan nasabah yang loyal. Karena persaingan bisnis yang ketat antara bank disebabkan adanya perubahan permintaan pelayanan dari nasabah, perubahan teknologi pengetahuan, religiusitas serta terdapat pesaing dari lembaga keuangan bank dan non bank, bank mengembangkan strategi perbankan untuk menghindari kehilangan nasabah yang loyal. Maka Bank Sumsel Babel syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang akan terus meningkatkan pemahaman pengetahuan, religiusitas dan kualitas pelayanannya agar konsumen atau nasabahtertarik dan selalu menggunakan jasa perbankan syariah di bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Peningkatan perbankan syariah di masa depan akan sangat bergantung pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap perbankan syariah dan peningkatan kualitas layanan.

Bank Sumsel Babel Syariah berusaha untuk tumbuh dengan cepat sebagai bank yang sehat yang mengutamakan kepuasan nasabah. Dengan tujuan tersebut diharapkan PT. Bank Sumsel Babel akan terus meningkatkan mutu dan kepuasan nasabahnya, khususnya di bidang jasa. Terlihat dari upaya-upaya yang dilakukan, yaitu upaya melampaui prinsip kehati-hatian sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional, memperluas jaringan kantor dan

layanan ABM, memperkenalkan produk dan layanan baru, meningkatkan pembiayaan dan pembiayaan, pemantauan dan pengelolaan risiko, dan meningkatkan kepatuhan terhadap aktivitas operasional.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini, yaitu: 1) Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang? 2) Apakah religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang? 4) Apakah pengetahuan, religiusitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?

Method

Teknik penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Kasmir mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai tindakan belajar yang menggunakan data numerik untuk menilai informasi yang diminati untuk dipelajari. Penelitian dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang beralamat di Jl. Prof. K.H, Zainal Abidin Fikri No.1 KM.3,5 RW.5, Pahlawan Kota Palembang. Populasi yang akan diambil adalah nasabah yang berdomisili di Kota Palembang sebanyak 9250 nasabah. Untuk sampel yang diambil menggunakan rumus Lemeshow (1997) dan didapat sampel sebanyak 100 orang nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F dan diolah menggunakan program SPSS Versi 26.

Result and Discussion

Hasil penelitian dilakukan analisis dengan menggunakan analisis Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Diolah menggunakan program SPSS Versi 26. Berikut hasil penelitian, yakni:

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan menggunakan perhitungan di SPSS bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana pada variabel pengetahuan r_{hitung} 0,689 sampai 0,738, variabel religiusitas r_{hitung} 0,587 sampai 0,788, variabel kualitas pelayanan r_{hitung} nya 0,639 sampai 0,825 dan variabel loyalitas nasabah r_{hitung} 0,630 sampai 0,790. Nilai signifikan $<$ dari $\alpha = 0,05$ sehingga kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 1.1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbatch Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pengetahuan (X1)	6 Pernyataan	0,808	0,7	Reliabel
Religiusitas (X2)	11 Pernyataan	0,905	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	9 Pernyataan	0,900	0,7	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	9 Pernyataan	0,889	0,7	Reliabel

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, variabel pengetahuan reliabel dengan nilai reliabilitas *Cronbach alpha* 0,808 dari 6 pernyataan, variabel reliabilitas reliabel dengan nilai reliabilitas *Cronbach alpha* 0,905 dari 11 pernyataan, variabel kualitas pelayanan reliabel dengan skor *Cronbach* nilai reliabilitas alpha sebesar 0,900 dari 9 pernyataan, dan variabel khusus reliabel dengan nilai reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,900 dari 9 pernyataan.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 1.2
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02823390
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.080
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, didapat nilai signifikansi (*Asymp Sig. 2-tailed*) adalah 0,093, yang signifikan $> 0,05$, sehingga data dapat diselesaikan & berdistribusi normal serta model regresi memiliki normalitas.

Tabel 1.3
Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel Bebas	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan (X1)	0.362	2.762
2	Religiusitas (X2)	0.357	2.798
2	Kualitas Layanan (X3)	0.432	2.313

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, nilai *Tolerance* variabel Pengetahuan (X1) 0,362, variabel Religiusitas (X2) 0,357 & variabel Kualitas Layanan (X3) 0,432 dimana hasil > 0,10 dan nilai VIF variabel Pengetahuan (X1) 2,762, variabel Religiusitas (X2) 2,798, variabel Kualitas Layanan (X3) 2,313, hasilnya < 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedasitas

Tabel 1.4
Hasil Uji Heteroskedasitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.397	1.442		2.356	.021
	PENGETAHUAN	-.059	.088	-.111	-.671	.504
	RELIGIUSITAS	-.052	.044	-.199	-1.191	.237
	KUALITAS PELAYANAN	.053	.052	.156	1.024	.309

a. Dependent Variable: abs_RES

Sumber: Data Diolah 2023

Uji Gletser Variabel pada variabel Pengetahuan memiliki nilai Sig 0,524 > 0,05, variabel Religiusitas memiliki nilai Sig 0,237 > 0,05, dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Sig 0,309 > 0,05 sehingga heteroskedastisitas tidak terjadi karena nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (sig. > 0,05).

Uji Linearitas

Tabel 1.5
Hasil Uji Linearitas

		F	Sig.
Loyalitas Nasabah* Pengetahuan	Deviation from Linearity	.535	.861
Loyalitas Nasabah*	Deviation from Linearity	1.315	.201

Religiusitas			
Loyalitas Nasabah* Kualitas Pelayanan	Deviation from Linearity	.819	.647

Sumber: Data Diolah 2023

Variabel Pengetahuan tabel F pada *deviation from linearity* 0,535 dengan sig 0,861, diperoleh nilai $\text{sig} \geq \alpha$ ($0,370 \geq 0,05$), hipotesis H_0 diterima (keduanya saling berhubungan secara linear). Variabel Religiusitas tabel F pada *deviation from linearity* 1,315 dengan sig 0,201, diperoleh nilai $\text{sig} \geq \alpha$ ($1,315 \geq 0,05$) sehingga hipotesis H_0 diterima (keduanya saling berhubungan secara linear). Variabel Kualitas Pelayanan tabel F pada *deviation from linearity* 0,819 dengan sig 0,647, diperoleh nilai $\text{sig} \geq \alpha$ ($0,819 \geq 0,05$) sehingga hipotesis H_0 diterima (kedua datanya berhubungan secara linear).

Uji Hipotesis

Tabel 1.6
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,524	2,198		1,148	0,254
	PENGETAHUAN	0,281	0,134	0,181	2,101	0,038
	RELIGIUSITAS	0,214	0,067	0,278	3,202	0,002
	KUALITAS PELAYANAN	0,486	0,079	0,488	6,192	0,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data Diolah 2023

Tabel 1.7
Hasil Uji F (Stimultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1171.490	3	390.497	92.049	.000 ^b
	Residual	407.260	96	4.242		
	Total	1578.750	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN, RELIGIUSITAS

Sumber: Data Diolah 2023

Untuk melihat F tabel = f (k; n – k). F = (3 ;97), F tabel = (3; 97) = 2,70 dengan tingkat kesalahan 5%. Nilai F hitung 92,049 dengan nilai F tabel 2,70 sehingga F hitung > F tabel, dan tingkat sign 0,000 < 0,05, H_0 ditolak & H_1 diterima. Jadi, variabel

pengetahuan (X1), religiusitas (X2) dan kualitas layanan (X3) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah (H4).

Tabel 1.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.742	.734	2.060

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN, RELIGIUSITAS

Sumber : Data Diolah 2023

Nilai koefisien R square (R²) 0,742 atau 74,2 % dimana terdapat pengaruh variabel pengetahuan, religiusitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah sebesar 0,742 atau (74,2 %).

Tabel 1.9
Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,524	2,198		1,148	0,254
	PENGETAHUAN	0,281	0,134	0,181	2,101	0,038
	RELIGIUSITAS	0,214	0,067	0,278	3,202	0,002
	KUALITAS PELAYANAN	0,486	0,079	0,488	6,192	0,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data Diolah 2023

Dari hasil perhitungan regresi berganda diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,524 + 0,281 X_1 + 0,214 X_2 + 0,486 X_3$$

Persamaan diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial sehingga:

1. Nilai konstanta loyalitas nasabah (Y) 2,524 artinya variabel pengetahuan, religiusitas dan kualitas layanan (nilai X1, X2 dan X3 adalah 0) sama dengan nol sehingga loyalitas nasabah kepada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang KCP UIN Raden Fatah Palembang 2,524.
2. Variabel pengetahuan (X1) memiliki koefisien regresi 0,281 dimana jika pengetahuan meningkat satu satuan sedangkan variabel lainnya tetap (ceteris

paribus), maka pertumbuhan loyalitas pegawai juga akan meningkat sebesar satu satuan atau 0,281. Loyalitas pelanggan terhadap pengetahuan berkurang sebesar 0,281 satuan untuk setiap satuan pengurangan pada variabel pengetahuan (X1).

3. Koefisien regresi pada variabel religiusitas (X2) memiliki nilai 0,214 dimana jika religiusitas tumbuh sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya tetap (ceteris paribus), maka terjadi peningkatan yang sesuai pada loyalitas nasabah sebesar 0,214 satuan. Loyalitas nasabah terhadap pengetahuan akan turun sebesar 0,214 satuan atau satu satuan jika variabel religiusitas (X2) turun sebesar satu satuan.
4. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki koefisien regresi 0,486 dimana jika kualitas naik satu satuan sedangkan yang lain tetap (ceteris paribus), maka akan diikuti dengan kenaikan loyalitas nasabah 0,486 satuan. Loyalitas nasabah terhadap pengetahuan akan turun sebesar 0,486 satuan atau satu satuan jika variabel kualitas pelayanan (X3) turun sebesar satu satuan.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang

Pada hasil penelitian, variabel Pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang dengan t_{hitung} 2.101 sedangkan t_{tabel} 1.988.

Penelitian menunjukkan Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang harus memberikan perhatian pada loyalitas pengetahuan. Salah satu yang bisa dilakukan Bank yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai perbankan dapat menetapkan Bank untuk dipilih dan dimanfaatkan untuk menggunakan jasa di Bank tersebut.

Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang

Variabel Religiusitas (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang dengan t_{hitung} 3.202 sedangkan t_{tabel} 1.988 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Menurut Kaye & Raghavan religiusitas adalah ekspresi spiritual seseorang dalam kaitannya dengan keyakinan, nilai, hukum yang relevan. Ini juga merupakan kualitas yang diserap orang melalui hati nurani dan sikap mereka. Mayoritas nasabah Bank Syariah Sumsel Babel Syariah yang mengikuti penelitian dapat memastikan bahwa bank tersebut didirikan berdasarkan hukum syariah yang berdampak pada loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang

Pada hasil penelitian, variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang dengan t_{hitung} 6.192 sedangkan t_{tabel} 1.988 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$

Menurut teori TRA, pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan penyelesaian pekerjaan tepat waktu sangat diharapkan oleh nasabah, sehingga nasabah KCP Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang merasa puas karena sesuai dengan kebutuhannya. Dimana bank telah mengimplementasikan beberapa indikator variabel kualitas pelayanan pelanggan, salah satunya adalah penyediaan bukti nyata berupa ruang tunggu yang ramah dan bersih untuk memastikan bahwa pelanggan senang dengan kaliber layanan yang ditawarkan.

Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang

Pada penelitian bahwa Pengetahuan, Religiusitas dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang dengan F_{hitung} 92.049 sedangkan F_{tabel} 2.70.

Apabila nasabah memiliki pengetahuan yang luas dan baik tentang bank syariah maka bisa membantu meningkatkan religiusitas atau keyakinan nasabah terhadap syariat yang mereka yakini serta dapat menjadi dorongan bagi pihak bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan, pengetahuan, religiusitas dan kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Conclusion

Berdasarkan pada rumusan masalah, hipotesis serta hasil penelitian sebagaimana telah dilakukan dengan demikian didapat kesimpulan bahwa:

1. Didapat t_{hitung} sebesar 2.101 dan t_{tabel} sebesar 1.988, sehingga variabel Pengetahuan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Maka secara parsial pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang, maka semakin meningkat loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
2. Didapat t_{hitung} sebesar 3.202 dan t_{tabel} sebesar 1.988 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga variabel Religiusitas (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Maka secara parsial religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Religiusitas seseorang, maka semakin meningkat loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
3. Didapat t_{hitung} sebesar 6.192 dan t_{tabel} sebesar 1.988 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang.

Maka secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang ada, maka semakin meningkat loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

4. Didapat F_{hitung} sebesar 92.049 dan F_{tabel} sebesar 2.70, sehingga variabel Pengetahuan (X1), Religiusitas (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika nasabah memiliki tingkat pengetahuan, religiusitas, dan kualitas pelayanan yang tinggi secara bersamaan, maka semakin meningkat loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlesn, Lara. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Indonesia KCP Muara Beliti”*.
- Afrida, Yenti, dkk. (2021). *“Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.”*
- Amron, Anitya Kunchahyaningtyas. *“Pengaruh kualitas layanan, pengetahuan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BPR gunung merbabu semarang”*.
- Ayu, Maheswari Dewi & Hakim, Luqman. (2022). *“Pengaruh Spiritualitas dan Pengetahuan Perbankan Syariah Pada Loyalitas Nasabah Non Bank Syariah”*. Jurnal pendidikan akuntansi, Surabaya Vol.10 No.2.
- Elsha, Putri Noviana. (2022). *“Pengaruh Profit Sharing, Corporate Social Responsibility, Nilai Nasabah dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”*. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang.
- Gunawan, Hendri. (2019). *“Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri”*. Repository UIN Satu Tulungagung.
- Hidayat, Rachmad. (2009). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan Vol.11 No.1.
- Khan, Muhammad Arthur. *“Pengaruh Religiusitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Surabaya Dengan Anteseden Kualitas Layanan”*.
- Khasanah, Nur Fitriatun. (2019). *Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi UIN Walisongo Semarang.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana).
- Lameshow, Stanley, dkk. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: Gadjah Madah University Press)

- Lestari, Jihan Suci,dkk.(2019).“*Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru*”. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Mutammam,dkk.“*Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen*.”Jurnal aplikasi bisnis dan manajemen.
- Noor, Juliansyah.(2012).*Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana).
- Novita, Anggun Citra,dkk.(2016).“*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*”.Vol.16 No1.
- Octaviana, Dila Rukmi & Ramadhan, Reza Aditya.(2021).“*Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat dan Agama*”. Jurnal tawadhu Vol. 5 No. 2.
- Purwanto.(2018).*Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Realibilitas Penelitian ekonomi syariah*, (Magelang: Staipare Sangat Setuju).
- Putra, Purwansyah Eka.“*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI KC Palembang*”.
- Priyanto.(2014). *SPSS Pengolahan dan praktik*, (Yogyakarta: Andi).
- Rizfa, Nurlaili Adkhi.“*Relgiusitas, Kepuasan Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Surabaya*”.Jurnal Ekonomi Syariah.
- Setiawati.(2021).“*Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI*”. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol.1 No.8.
- Spink, G. S.(1963).*Psychology And Religion* (London: Metheun&Company Ltd)
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung : CV, Alfabeta).
- Suliyanto.(2011).*Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS* (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta).
- Suntoyo, Danang.(2011).*Metodelogi Penelitian untuk ekonomi alat statistik & Analisis output komputer*, (Yogyakarta : CAPS).
- Supranto.(2000). (*Statistic Teori dan Aplikasi*), cet ke-6 (Jakarta: Erlangga).
- Thein, Imelda,dkk.(2021).“*Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen terhadap Disiplin kerja pegawai pada kantor dinas pariwisata Kabupaten Malaka*”. Jurnal inspirasi Ekonomi, Vol.3 No.3.
- Taslim, Muhammad.“*Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Magelang*”. E-repository UIN Salatiga.
- Trisusanti, Yeli & Karneli, Okta.“*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*”. Jurnal online mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas Riau.
- Uji validitas dan realibilitas, *Article*. Binus University Quality management center
- Wijanarko, Pramonosidi.“*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah*”.
- Wijaya, Puput Henda.“*Pengaruh Kualitas Layanan, Brand image, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BRI syariah KC Semarang*’. E-Repository UIN Salatiga.