

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN *ISLAMIC BANK SERVICE QUALITY (IB-SQ)* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi Kasus Di Bank Umum Syariah Provinsi Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh:

SAVIRA RAHMAWATI PUTRI

NIM. 2000032146

Diajukan Kepada Program Studi Perbankan Syariah untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE INFLUENCE OF COMPLAINT HANDLING AND ISLAMIC
BANK SERVICE QUALITY (IB-SQ) CUSTOMER LOYALTY, WITH THE
CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE**

(A Case Study at Islamic commercial banks in Yogyakarta Province)

BACHELOR THESIS



By:

SAVIRA RAHMAWATI PUTRI

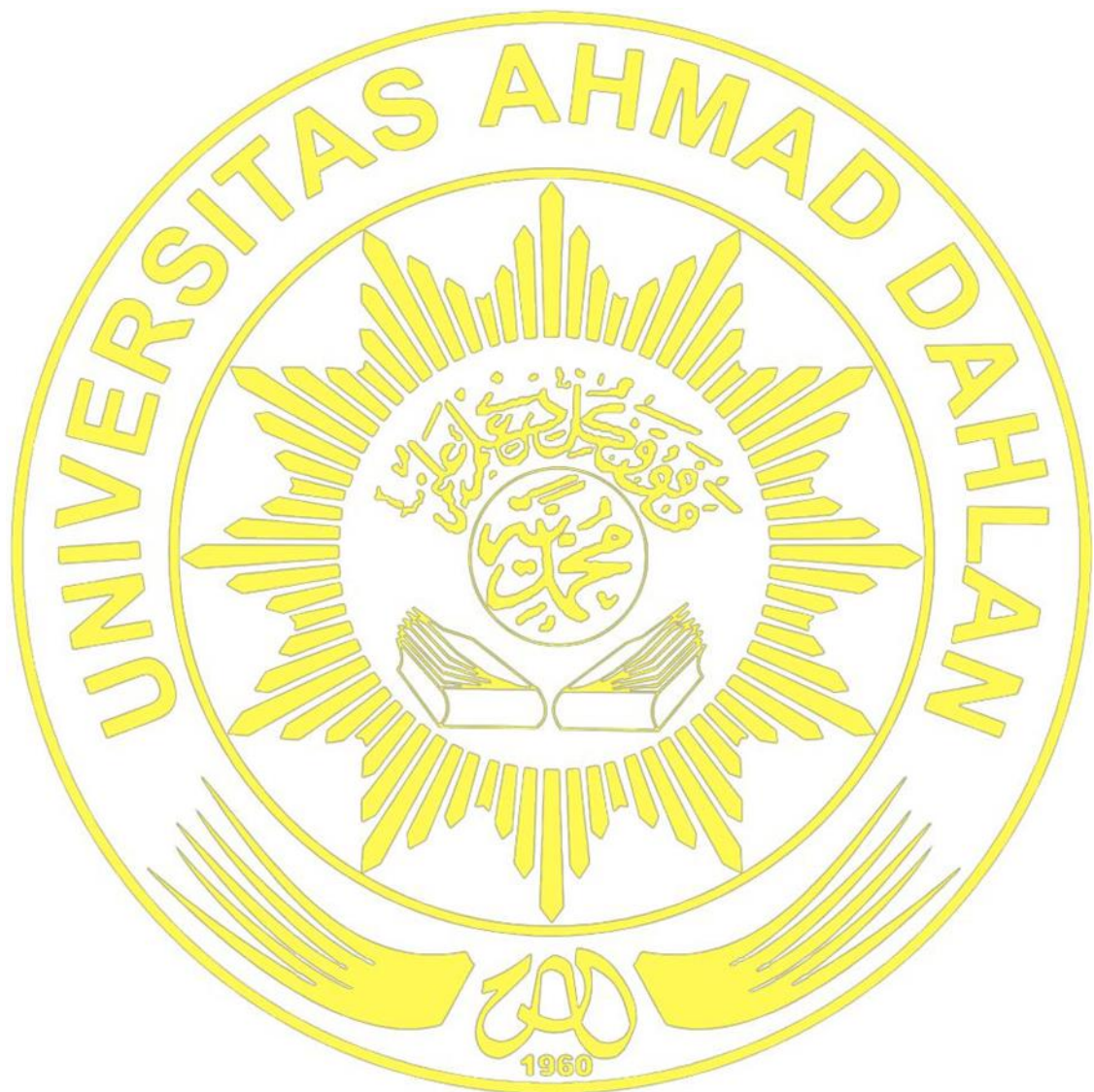
Student ID. 2000032146

Submitted to the Departemen of Islamic banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmada Dahlan to complete the Requirement for obtaining the
Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENYEKAT



NOTA DINAS

Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
Pembimbing Skripsi
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*
Lamp : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Savira Rahmawati Putri
NIM : 2000032146
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Complaint Handling Dan Islamic Bank Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc
NIPM.199910615201709 1111 05378

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Savira Rahmawati Putri

NIM : 2000032146

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakulta : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Juni 2024



Savira Rahmawati Putri
NIM. 2000032146



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/198/D.3/VII/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Complaint Handling dan Islamic Bank Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

Nama : Savira Rahmawati Putri

NIM : 2000032146

Telah diujikan pada tanggal : 04/07/2024

Nilai Ujian : A/82

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Yogyakarta, 20 Juli 2024



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 199007202016011111133468

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN SKRIPSI**

Skripsi berjudul : Pengaruh Complaint Handling Dan Islamic Bank Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

Nama : Savira Rahmawati Putri

Nim : 2000032146

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Mufti Alam Adha, S.E.I, M.Sc (.....) NIPM. 19910615 201709 111 1058378

Penguji I : Rofiqul Wahyudi S.E.I., M.E.I (.....) NIPM. 19861014 201610 111 1245690

Penguji II : Dwi Santoso Pambud, S.H.I, M.S.I (.....) NIPM. 19860319 201610 111 0889835

Diuji di Yogyakarta pada tanggal

Waktu : 08:00 – 09:30

Nilai : A/82

Hasil : Lulus tanpa perbaikan/Lulus dengan perbaikan/Tidak lulus

PERSYARATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Savira Rahmawati Putri
Nim : 2000032146
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Complaint Handling Dan Islamic Bank
Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah
Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel
Mediasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi yang lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 15 Juni 2024



Savira Rahmawati Putri

NIM. 2000032146

PERNYATAAN PERSETUJUAAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Savira Rahmawati Putri
Nim : 2000032146
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : savira2000032146@webmail.uad.ac.id
Judul tugas Akhir : Pengaruh Complaint Handling Dan Islamic Bank Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini saya menyertakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan/tidak mengizinkan)*karya saya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Mahasiswa


Savira Rahmawati Putri

NIM. 2000032146

Mengetahui,

Pembimbing



Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc.

NIPM. 199910615 201709 111 1058378

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

– QS. Al Baqarah 286

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'Alamin, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkah yang diberikan kepada saya karunia serta kemudahan dan jalan keluar yang engkau berikan. Sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini:

1. Dari lubuk hati yang terdalam, saya ucapkan limpah terimakasih kepada kedua orang tua saya yang begitu saya cintai; Bapa Ahmad Pahu dan Almarhumah Ibu kandung Suryati Abdullah serta ibu kedua saya tak luput saya hormati, mama Rosniati Nasir yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moriil maupun materiil serta doa yang tiada hentihentinya kepada saya sehingga proses perkuliahan yang tak mudah ini dapat diselesaikan dengan baik dan membuat kalian bangga.
2. Kepada Kak Syarif dan Kakak Ririn yang selalu memberikan dukungan dan motivasi baik moriil maupun materiil kepada saya serta Adik Syifa dan Adik Aufar atas dukungan dan kasih sayangnya yang berharga dalam proses perkuliahan yang saya jalani.
3. Kepada keluarga besar saya yang tercinta; Mama Khadijah, kak Tifah Eviwanarti, Adek Khalif serta keluarga besar yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan.
4. Kepada orang-orang terdekat; Kak Citra Lindiyani, Kak Nanda Aryawand dan sahabat kecil Andien Anggariani Mantara yang sudah berjasa dalam kepenulisan skripsi dengan bantuan tenaga, waktu dan pikiran bersama saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Sahabat dan teman angkatan 2020 yang berkarib sejak lama : Alfiani Irma Aulia, Sastri Damayanti, Putri Nabila serta mereka yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua

takkan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama.

6. Kepada bapak Mufti Alam Adha, S.E.I,M.Sc. yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya agar penulis menjadi lebih baik.
7. Kepada bapak ibu dosen; atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya atas waktunya serta pengalaman akademik yang tidak bisa penulis dapat ditempat lain, jasa kalian akan selalu dikenang di hati.
8. Kepada diri sendiri, terimakasih sudah berproses sejauh ini, selalu kuat,sabar serta mampu melewati satu persatu proses pendewasaan dan menjadi pribadi lebih baik dengan mampu menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alaamiin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, pertolongan, keberkahan, dan rahmat-Nya yang diberikaan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan petunjuk pedoman bagi pembaca. Ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan
3. Bapak Kaprodi Dwi Santoso Pambudi, S.H.I.,M.S.I
4. Bapak Mufti Alam Adha, S.E.I., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *complaint handling*, *islamic bank service quality*, terhadap loyalitas nasabah dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis regresi linear berganda, dan lebih khusus adalah uji sobel untuk menguji pengaruh mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *islamic bank service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, *islamic bank service quality* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, *customer satisfaction* mampu memediasi pengaruh *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah, *customer satisfaction* tidak mampu memediasi pengaruh *islamic bank service quality* terhadap loyalitas nasabah, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini menekankan pentingnya penanganan keluhan yang efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah di perbankan syariah. Selain itu, dampak negatif dan tidak signifikan dari IB-SQ terhadap loyalitas nasabah menunjukkan perlunya bank untuk mengevaluasi ulang dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Penelitian ini dapat mengeksplorasi mediator potensial lainnya untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di perbankan syariah.

Kata kunci: *Complaint Handling*, *Islamic Bank Service Quality*, Loyalitas Nasabah, *Customer Satisfaction*

ABSTRACT

This research examines the influence of complaint handling and Islamic bank service quality (IB-SQ) on customer loyalty, with customer satisfaction as the mediating variable. This research uses the quantitative approach, and the data collection technique uses questionnaires. The sample consisted of 100 respondents collected using purposive sampling. The data is analyzed using multiple linear regression analysis, specifically the Sobel test, to test the influence of mediation. The research results show that complaint handling and IB-SQ positively and significantly influence customer satisfaction. In contrast, complaint handling positively and substantially influences customer loyalty. However, IB-SQ has a negative and insignificant influence on customer loyalty. Customer satisfaction can mediate the influence of complaint handling on customer loyalty. However, it cannot mediate the influence of IB-SQ on customer loyalty. In addition, customer satisfaction positively and significantly influences customer loyalty. These findings emphasize the importance of effective complaint handling in enhancing customer loyalty in Islamic banking. Additionally, the negative and insignificant impact of IB-SQ on customer loyalty indicates the need for banks to re-evaluate and improve their service quality dimensions. This study can explore other potential mediators to provide a more comprehensive understanding of the factors influencing customer loyalty in Islamic banking.

Keywords: Complaint Handling, Islamic Bank Service Quality (IB-SQ), Customer Loyalty, Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	W
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y	Ye

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	' <i>iddah</i>

3. *Ta' marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
علة	ditulis	' <i>illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

َ	<i>Faḥah</i>	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	<i>i</i>
ذكر	<i>ḍammah</i>	ditulis	<i>ḍukira</i>
ُ		ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2	Faḥah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>ā</i>
		ditulis	<i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i>
		ditulis	<i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i>
		ditulis	<i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fatḥah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fatḥah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYEKAT	i
NOTA DINAS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACK.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Sistematikan Penulisan	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>)	12
2. <i>Islamic Bank Service Quality (IB-SQ)</i>	14
3. Loyalitas Nasabah.....	17

4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satification</i>)	18
5. Bank Syariah	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Metode Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis dan Sumber Data.....	32
2. Populasi Penelitian.....	33
3. Unit Analisis.....	33
4. Sampel Penelitian	33
5. Ukuran Sampel	34
6. Skala Pengukuran	35
7. Lokasi Penelitian.....	36
C. Instrument Penelitian.....	36
1. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	36
2. Uji Validitas.....	38
3. Uji Reliabilitas	38
D. Metode Analisis Data.....	38
1. Uji Asumsi Klasik.....	38
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
E. Pengujian Hipotesis	40
1. Uji T	40
2. Uji Mediasi	41
3. Koefisien Determinal	41
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan.....	43
1. Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	43

2. Responden berdasarkan Usia.....	44
3. Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
4. Responden berdasarkan Domisili	46
5. Responden berdasarkan Lama menjadi nasabah	47
6. Responden berdasarkan Keluhan yang diajukan	49
7. Responden berdasarkan Layanan yang digunakan	50
8. Responden berdasarkan Produk yang digunakan	51
C. Hasil Uji Validitas	52
1. Variabel Penanganan Keluhan	53
2. Variabel <i>Islamic Bank Service Quality</i>	53
3. Variabel Loyalitas Nasabah.....	54
4. Variabel Kepuasan Pelanggan	55
D. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
1. Reliabilitas Variabel Penangana Keluhan	55
2. Reliabilitas Variabel <i>Islamic Bank Service Quality</i>	56
3. Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah	56
4. Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
E. Uji Asumsi Klasik.....	57
1. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	57
2. Uji Multikoloniaritas.....	59
3. Uji Heterokedastisitas	60
F. Analisis Regresi Linier Berganda	62
G. Pengujian Hipotesis	63
1. Uji t (Parsial)	63
2. Uji Mediasi	65
3. Koefisien Determinan	69
H. Interpretasi.....	70
1. Analisis pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	70
2. Analisis pengaruh <i>Islamic Bank Service Quality</i> terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	71

3. Analisis pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap kepuasan pelanggan (M)	73
4. Analisis pengaruh Islamic Bank Service Quality terhadap kepuasan pelanggan (M).....	74
5. Analisis pengaruh kepuasan (M) terhadap Loyalitas (Y)	76
6. Analisis pengaruh <i>Complaint Handling</i> melalui Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	77
7. Analisis pengaruh <i>Islamic Bank Service Quality</i> melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	79
BAB V.....	81
PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Implikasi	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Umum Syariah Peraih Penghargaan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	47
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah	48
Tabel 4.6 Keluhan yang Diajukan.....	49
Tabel 4.7 Layanan yang Digunakan.....	50
Tabel 4.8 Produk yang Digunakan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Complaint Handling</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Islamic Bank service Quality</i>	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas <i>Complaint Handling</i>	55
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas <i>Islamic Bank Service Quality</i>	56
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	56
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	57
Tabel 4.17 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	58
Tabel 4.18 Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov).....	58
Tabel 4.19 Uji Multikoleniaritas.....	59
Tabel 4.20 Uji Multikoloniaritas.....	60
Tabel 4.21 Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.22 Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.24 Hasil Uji t (parsial)	62
Tabel 4.25 Hasil Uji t (parsial)	63
Tabel 4.26 Hasil Uji Mediasi.....	66
Tabel 4.27 Hasil Uji Mediasi.....	66
Tabel 4.28 Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aset Bank Umum Syariah.....	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 2.2 Model Mediasi.....	27
Gambar 2.3 Model Mediasi.....	28
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.2 Usia Responden	44
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 4.4 Domisili Responden.....	47
Gambar 4.5 Lama Menjadi Nasabah	48
Gambar 4.6 Keluhan Yang Diajukan.....	49
Gambar 4.7 Layanan Yang Digunakan.....	50
Gambar 4.8 Produk Yang Digunakan.....	52
Gambar 4.9 Hasil Perhitungan sobel test	67
Gambar 4.10 Hasil Perhitungan sobel test	67
Gambar 4.11 Kerangka Jalur.....	68