

Pengaruh Fidelity Customer Terhadap Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Priode 2015-2018 (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai)

Raja Sakti Putra Harahap

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: Putrasafar036@gmail.com

Abstrak-Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Fidelity Customer terhadap Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai Periode tahun 2015-2018 ?, dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fidelity Customer terhadap Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai Periode tahun 2015-2018, Dalam penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data sumber data primer yaitu berupa angket untuk memperoleh data loyalitas nasabah dan data skunder yaitu berupa jumlah nasabah yang menggunakan tabungan Deposito Fullinvest, analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linear sederhana, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi Fidelity Customer adalah signifikan terhadap Tabungan Deposito Fullinvest. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel Fidelity Customer maka Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Tbk KCP Binjai, juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima

Kata Kunci: Fidelity Customer dan Deposito Fullinvest

1. PENDAHULUAN

Pada zaman milenial seperti sekarang ini persaingan pada dunia perbankan sangatlah sengit, baik itu persaingan dalam negeri maupun di luar negeri, sehingga perusahaan di bidang jasa keuangan berlomba-lomba menciptakan inovasi yang semakin modern, berpegang padapemberlakuan UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menegaskan bahwa BI mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas penunjang yang mendukung operasional bank syariah. Kedua undang-undang tersebut menjadi dasar hukum penerapan dual banking system. Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual banking system atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia.

Perbankan Islam di Indonesia dirintis sejak tahun 1980-an dan akhirnya mewujud menjadi sebuah institusi atau lembaga keuangan pada tahun 1991. Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait.

Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan Hadis. Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa. Sementara itu perbankan syariah di Indonesia pertama kali di pelopori oleh pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah, serta didukung dari Ikatan Cendekiawan Muslim (ICM) dan beberapa pengusaha muslim. PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), walaupun perkembangannya agak lambat dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah akan terus berkembang. Sebagai suatu bank, BMI tetap melaksanakan operasionalnya sama dengan bank-bank konvensional lainnya selama tidak bertentangan dengan syariah. BMI tidak terlepas dari usaha-usaha untuk mencapai keuntungan yang akan dibagi hasilkan kepada para nasabahnya. Selain itu, BMI juga tetap harus berpegang pada prinsip Prudential Banking, yaitu prinsip kehati-hatian Bank dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria bank sehat. Bank syariah dalam memenuhi kecukupan modalnya menghimpun modal dan dana-dana pihak ketiga, sehingga masuk kedalam rekening modalnya.

PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Binjai menjadi objek penelitian karena mempunyai produk funding yang banyak diminati oleh masyarakat, funding banyak di minati karena produk ini dapat digunakan sebagai penyimpanan dana dan investasi, PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Binjai memiliki produk deposito yang salah satu produk depositonya adalah Deposito Fullinvest.

Deposito Fullinvest adalah investasi dalam mata uang rupiah maupun USD yang berjangka waktu 6 dan 12 bulan, yang dilengkapi dengan fasilitas asuransi jiwa dari Asuransi Takaful. Sementara deposito syariah sendiri memiliki pengertian simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Dalam hal ini bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana). dalam melakukan produk deposito, Bank Syariah yang di berikan kewenangan oleh nasabah menggunakan 2 akad yaitu :

- Mudharabah Mutlaqah (Unrestricted Investment Account, URIA) .
- Mudharabah Muqayyadah (Restricted Investment Account, RIA).

Dalam menggunakan produk Deposito fullinvest nasabah hanya dapat menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dikarenakan memberikan kemudahan kepada pihak bank dalam mengelola dana yang di investasikan oleh nasabah, walaupun demikian bank juga tetap dalam prinsip Islam dalam mengelola dana nasabah.

Pada sistem dan praktiknya, bank syariah dapat berjalan dengan lancar dan berkembang pesat dengan adanya andil besar dari masyarakat sebagai nasabah penghimpun dana maupun nasabah pembiayaan. Salah satu sumber dana terpenting

dari masyarakat yang dibutuhkan oleh bank adalah penghimpunan dana melalui produk tabungan, giro, dan deposito, yang dikeluarkan oleh bank syariah.

Terbukti kesuksesan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Binjai dalam menjalankan produk Deposito Fullinvest adalah dengan naiknya jumlah nasabah sejak tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Berikut adalah data nasabah yang menggunakan Produk Tabungan Deposito Fullinvest :

Tabel 1. Jumlah Nasabah yang Menggunakan Produk Deposito Fullinvest Di Bank Muamalat Tbk Cabang Binjai.

NO	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	6
2	2016	17
3	2017	20
4	2018	52

Sumber : Data PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai

Kemajuan yang sangat signifikan ini pastinya memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam berkembangnya produk Deposito Fullinvest adalah Fidelity Customer atau yang sering disebut dengan Loyalitas nasabah, loyalitas nasabah ini tercipta karna adanya kepuasan yang dirasakan nasabah baik itu dalam hal pelayanan dan sebagainya, loyalitas nasabah ini sangat berperan penting dalam berkembangnya suatu produk. Loyalitas juga merupakan suatu pembuktian bagi perusahaan kesetiaan pelanggan yang selalu berfikir positif terhadap suatu perbankan, sehingga nasabah memantapkan hati untuk memilih secara berkepanjangan terhadap suatu produk.

Akhirnya, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh bagaimana kesetiaan nasabah dalam menggunakan produk Deposito Fullinvest yang ada di Bank Muamalat Cabang Binjai, dengan judul “Pengaruh Fidelity Customer Terhadap Tabungan Deposito Fullinvest IB Muamalat Periode 2015-2018”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

a. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini penulis akan menghitung seberapa besar pengaruh loyalitas nasabah terhadap deposito *Fullinvest* di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Binjai.

b. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menggunakan Produk tabungan Deposito *Fullinvest* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Binjai terkait dengan pengaruh Loyalitas Nasabah terhadap Deposito *Fullinvest* IB Muamalat Tbk Cabang Binjai Periode Tahun 2015-2018. Adapun populasi pada penelitian ini adalah 92 nasabah Tabungan Deposito *Fullinvest* IB Muamalat Indonesia Tbk KCP Binjai. Jadi jumlah nasabah pembiayaan Dengan tingkat kesalahan 10% dan diambil sampel sebagaimana rumus slovin sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{(1 + (Ne^2))}$$

$$S = \frac{92}{(1+(92.0,1))}$$

$$S = \frac{92}{1+0,92}$$

$$S = \frac{92}{1,92}$$

$$S = 48$$

Keterangan

S : Sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan/standar eror

c. Teknis Analisis Data

Untuk mengolah data, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain:

1. Uji Validitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan Berdasarkan jendela Item-Total nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir

2. Uji Rentabilitas

Dalam suatu penelitian, pengujian reabilitas instrumen dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data ditunjukkan guna mengetahui apakah dalam sebuah model regresi kedua variabel baik variabel terikat maupun variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Analisis yang digunakan untuk mengetahui data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal atau tidak digunakan uji statistic non parametik *Kolmogorov Smirnov (K-S)*.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah suatu analisis yang mempelajari hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Metode analisis regresi linier sederhana ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.0 yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik.

Maka digunakan model regresi linier sederhana yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana Y adalah variabel dependen (terikat) dan X adalah variabel independen (bebas).

Keterangan :

Y : Deposito *Fullinvest*

X : *Fedality Customer* (Loyalitas nasabah)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variabel bebas.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Untuk mengetahui seberapa besar nya hubungan antara *Fedality Customer* Loyalitas Nasabah (variabel X) dengan Deposito *Fullinvest* (variabel Y) maka menggunakan analisis Koefisien Determinasi yang diperoleh dari pengolahan data melalui SPSS Versi 22

6. Uji t

Pada dasarnya uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel independen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$).

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan Berdasarkan jendela Item-Total nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah:

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen Variabel *Fedality Customer* (X)

No Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X1	0,675	Valid
X2	0,874	Valid
X3	0,767	Valid
X4	0,818	Valid
X5	0,788	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS 22.0 2019

Berdasarkan tabel 4.7, seluruh item mulai dari X1 sampai X5 adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,6. Dan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,6 ke atas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrumen *Fedality Customer* (X) memenuhi persyaratan validitas secara statistik. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa angket dapat mengukur dengan cermat atau tidak maka instrumen ini (X) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Variabel Deposito *Fullinvest*(Y)

No Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Y1	0,819	Valid
Y2	0,851	Valid
Y3	0,904	Valid
Y4	0,826	Valid
Y5	0,600	Valid

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS 22.0 2019

Berdasarkan tabel 4.8, seluruh item mulai dari Y1 sampai Y5 adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,6. Dan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,6 ke atas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item angket yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Dalam kasus ini berarti semua item dalam instrumen Deposito *Fullinvest* (Y) memenuhi persyaratan validitas secara statistik. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa angket dapat mengukur dengan cermat atau tidak maka instrumen ini (Y) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat

b. Uji Rentabilitas

Dalam suatu penelitian, pengujian reabilitas instrumen dilakukan karena keterandalan instrumen, Berikut hasil dari uji reabilitas instrumen variabel *Fedelly Customer* loyalitas nasabah (X) dan Deposito *Fullinvest* (Y)

Tabel 3. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel *Fedelly Customer* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Sumber data : Pengolahan data SPSS Versi 20.0

Tabel 4. Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Deposito *Fullinvest* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

Sumber data : Pengolahan data SPSS Versi 20.0

Dalam penentuan tabel 4.9 dan 4.10 tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,802 untuk variabel *Fedelly Customer* (X), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,802 untuk variabel Deposito *Fullinvest* (Y) karena angka *Cronbach's Alpha* 0,802 dan 0,802 maka untuk variabel *Fedelly Customer* (X) dan Deposito *Fullinvest* (Y) diartikan reliabel.

c. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva Normal P-P Plots, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		FEDELITY CUSTOMER	DEPOSITO FULLINVEST
N		48	48
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	22.48	22.10
	Std. Deviation	2.379	2.611
Most Extreme Differences	Absolute	.212	.176
	Positive	.145	.134
	Negative	-.212	-.176
Test Statistic		.212	.176
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108 ^c	.087 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber data : Pengolahan data SPSS Versi 20.0

Dari tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa, apabila nilai Sig. Atau *signifikansi* atau *probabilitas* < 0,05 distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. Atau *signifikansi* atau nilai *probabilitas* > 0,05 distribusi data adalah normal.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 6. Koefisien Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	29.997	3.466		8.655	.000
FEDELITY CUSTOMER	-.351	.153	-.320	-2.290	.000

a. Dependent Variable: DEPOSITO FULLINVEST

Sumber data : Pengolahan data SPSS Versi 20.0

Dari tabel diatas diperoleh regresi sebagai berikut:

a (Konstanta) = 29.997

X (*Fedelly Customer*) = -351

Y = a + bX

Y = 29.997 + (-351) X

1. Nilai konstanta sebesar 29.997 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah maka

Tabungan Deposito *Fullinvest* bernilai 29.997.

2. Koefisien regresi X sebesar -0,351 menyatakan bahwa setiap penurunan 1 nasabah, *Fedelly Customer* akan menurunkan Tabungan Deposito *Fullinvest* sebesar 0,351. Dan sebaliknya jika *Fedelly Customer* melakukan penambahan 1 nasabah, maka Tabungan Deposito *Fullinvest* akan naik sebesar 0,351.
- e. Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.320 ^a	.102	.083	2.501

a. Predictors: (Constant), TOTAL
b. Dependent Variable: Deposito Fellinvest

Sumber data : Pengolahan data SPSS Versi 20.0

Nilai *R Square* atau koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Dalam tabel 4.12 model *summary* diatas, angka *R Square* adalah 0,102 Regresi linier sederhana sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan. Sehingga angka *Adjusted R Square* adalah 0,083. Artinya 8,3% variabel terikat yaitu Deposito *Fullinvest* dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari *Fedelly Customer*.

- f. Uji t.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel independen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$).

Adapun aturan-aturan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika *Fedelly Customer* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Jika *Fedelly Customer* < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan tabel Koefisien Regresi 4.12 regresi diatas dapat dirumuskan sebagai berikut: Nilai tabel coefficients diperoleh nilai sig. Sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

Sig. < $\alpha = 0,000 < 0,05$

Karena nilai Sig. < α maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti *Fedelly Customer* berpengaruh signifikan terhadap Tabungan Deposito *Fullinvest*.

3.1 Pembahasan

Dalam penelitian ini terlihat dari paparan data hasil penelitian diatas dengan uji hipotesis menggunakan pengolahan data statistik analisis regresi linear sederhana yang berbunyi “*Fedelly Customer* berpengaruh terhadap Tabungan Deposito *Fullinvest* IB Muamalat Tbk KCP Binjai” diterima. Karena *Fedelly Customer* merupakan keadaan yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan nasabah dan bebas dari kekurangan *Fedelly Customer* sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan. Oleh karena itu setiap transaksi baru maupun lama akan memberikan pengaruh terhadap *Fedelly Customer*. Nasabah juga Loyal dengan bagi hasil yang ditentukan oleh Bank Muamalat Tbk KCP Binjai. Secara emosional dari pihak Bank Muamalat Tbk KCP Binjai dapat memahami apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Bank Muamalat Tbk KCP Binjai juga memberikan kemudahan saat nasabah melakukan transaksi di Bank Muamalat Tbk KCP Binjai,

Dengan ketentuan dari nilai tabel coefficients yang dapat dilihat pada tabel 4.13 disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien regresi *Fidelity Customer* adalah signifikan terhadap Tabungan Depotiso *Fullinvest*. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel *Fidelity Customer* maka Tabungan Deposito *Fullinvest* IB Muamalat Tbk KCP Binjai, juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian terdahulu yakni pada penelitian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa salah satu variabelnya yaitu kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah. Sehingga semakin tinggi kepuasan nasabah maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah.

4. KESIMPULAN

Fedelly Customer berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tabungan Deposito *Fullinvest*, oleh karena itu nasabah sudah merasa loyal dengan apa yang sudah diberikan oleh pihak Bank Muamalat Tbk KCP Binjai. Akan tetapi pihak lembaga juga harus lebih memperhatikan tingkat loyalitas dari nasabah itu sendiri yang dapat diukur atau dilihat dari nasabah dengan menerima adanya keluhan, saran atau pendapat dari nasabah. Pihak Bank Muamalat Tbk KCP Binjai juga perlu mensurvei nasabah secara langsung dan sekaligus dapat memberikan perhatian terhadap nasabahnya. Atau pihak Bank Muamalat Tbk KCP Binjai berusaha menghubungi nasabah yang telah berhenti menggunakan jasa Tabungan Deposito *Fullinvest* Bank Muamalat Tbk KCP Binjai, yang diharapkan akan memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

REFERENCES

- [1] Antonio Muhammad Syafi'i, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

- [2] Janah Ifa Khairul , Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah padaBMT “Amanah” Waleri. Semarang: Penelitian Tidak Diterbitkan, 2011
- [3] Krismanto Adi, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, Semarang: Penelitian Tidak Diterbitkan, 2009.
- [4] Kotler Philip dkk, Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks 2009.
- [5] Karim A Warman Adi, Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan,, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- [6] Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Quranul Karim dan Tajwid, Surakarta: Az-Ziyadah,2014.
- [7] Latumaerissa R Julius, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta: Selemba Empat, 2011.
- [8] Lovelock Christoper dkk, Pemasaran Jasa,, Jakarta: Erlangga 2010.
- [9] Muhamad, Menejemen Dana Bank Syariah, ,Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- [10] Mujieb Abdul M., Kamus Istilah Fiqih, Jakarta: PT Pustaka Firdaus, 1994.
- [11] Muhammad, Teknik Perhitungan Bagihasil di Bank Syariah. Yogyakarta, UII Press, 2001.
- [12] Naf'an, Pembiayaan Musyarakah Dan Mudharabah, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- [13] Sangdi Mamangi Etta , Sopiah, Prilaku Konsumen, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- [14] Susanto Herry, dkk, Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Bandung: Pustaka setia, 2001.
- [15] Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabet,2011.
- [16] Santoso Singgih, Buku Latihan SPSS Statistika Parametik, Jakarta: T. Elex Media kamputindo, 2000.
- [17] Tjiptono Fandy, Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing, 2008.
- [18] Tan Ingrid, bisnis dan Investasi Sistem Syariah,, Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya, 2009
- [19] Umam Khotibul, Legislasi Fikih Ekonomi Dan Penerapannya Dalam Produk PerbankanSyariah Di Indonesia, Yogyakarta: BPF, 2011.
- [20] Wiroso, Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah, Jakarta: PT Grasindo,2015.
- [21] Yuliani, Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Anugrah Cabang Cilacap, Penelitian, Jakarta : Universitas Mercu Buana, 2010.