



SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW TENTANG LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DI INDONESIA

¹Muhammad Arif Fadhillah Lubis, ²Muthmainnah

¹Politeknik Negeri Medan Indonesia, ²Universitas Cokroaminoto Yogyakarta Indonesia

¹muhammadarif@polmed.ac.id, ²inna.faiz@gmail.com

*Penulis koresponden

Diajukan: 20-07-2023

Diterima: 01-09-2023

Abstract: In the current era of competition in the banking industry, customer loyalty is a key factor in the existence of Islamic banks. Not a few research results show that customer loyalty among Islamic banks simultaneously influences the increase in profits of Islamic banks so that they can gain a wider market share. This article aims to examine journal papers that discuss customer loyalty in Islamic banks. This study used the systematic literature review (SLR) method with samples in the form of secondary data from journals that were searched through the Google Scholar database. The research results from the Systematic Literature Review show that the Islamic bank that has been studied the most by researchers is Bank Syariah Indonesia (BSI). The most widely used data collection technique was a questionnaire. The factor that most influences customer loyalty is service quality, followed by customer satisfaction.

Keywords: Systematic Literature Review, customer loyalty, Islamic banks

Abstrak: Di era persaingan industri perbankan saat ini, loyalitas nasabah merupakan faktor kunci dalam eksistensi bank syariah. Tidak sedikit hasil riset menunjukkan bahwa loyalitas nasabah bank syariah secara simultan mempengaruhi peningkatan profit bank syariah sehingga dapat meraih pangsa pasar yang lebih luas. Artikel ini bertujuan meneliti *paper* jurnal yang membahas tentang loyalitas nasabah bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode *systematic literature review* (SLR) dengan sampel berupa data sekunder dari jurnal-jurnal yang ditelusuri melalui database google scholar. Hasil riset dengan *Systematic Literature Review* menunjukkan bahwa bank syariah yang paling banyak diteliti oleh para peneliti adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan adalah kuesioner. Adapun faktor yang paling banyak mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, disusul faktor kepuasan nasabah

Kata kunci: Systematic Literature Review, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah, Indonesia

A. Pendahuluan

Dalam dunia perbankan baik perbankan syariah maupun perbankan konvensional loyalitas nasabah merupakan faktor kunci dalam daya saing dan eksistensi bank di era persaingan antar bank. Bank harus memperhatikan loyalitas nasabah, terlebih di era sekarang yang mana tantangan *financial technology* berkembang pesat menuntut bank memberikan layanan yang baik agar nasabah puas dan loyal.¹ Tidak bisa dipungkiri, perkembangannya hingga saat ini terkait erat dengan loyalitas nasabah terhadap bank syariah.

Loyalitas nasabah setidaknya bergantung pada kinerja atau pelayanan bank terhadap keinginan nasabah. Dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah diharapkan bank dapat menciptakan loyalitas bagi nasabahnya dan berujung pada peningkatan profit perusahaan sehingga dapat meraih pangsa pasar yang lebih luas. Intinya dengan menjaga loyalitas nasabah bank bukan saja mampu bertahan namun berkembang menjadi lebih besar dan maju.²

Beberapa bank syariah menawarkan *profit and loss sharing* tabungan tinggi, juga dengan membebaskan biaya-biaya atas transaksi perbankan nasabah seperti biaya administrasi bulanan, biaya ATM, tarik tunai gratis di seluruh ATM mana saja, dan bahkan memberi bonus kepada nasabah. Hal ini dilakukan bank syariah agar nasabahnya puas dan loyal serta tidak beralih ke bank lain. Bahkan tidak sedikit hasil riset menunjukkan bahwa loyalitas nasabah bank syariah secara simultan dipengaruhi secara signifikan beberapa faktor penting seperti kepuasan layanan, produk bank dan sebagainya.³

¹ Fattah Setiawan Santoso, "Motivasi Keagamaan Konsumen Muslim Dalam Penggunaan Bank Syariah," *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat* 5, no. 2 (26 Desember 2020): 103–16, <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v5i2.577>; Hajar Mukaromah dan Widia Sekar Rani, "Analisis Marketing Mix Terhadap Produk Tabungan Pada Bank BRI Syariah KCP Kebumen," *Ulumuddin : Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 11, no. 2 (27 September 2021): 225–36, <https://doi.org/10.47200/ULUMUDDIN.V11I2.903>.

² Ainur Rahman, Naimah, dan Zubaidi, "Implementasi Metode Sorogan dan Bandungan Di Pondok Pesantren Ni'amul Ulum Tegalsari Yogyakarta," *Nuansa: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Keagamaan Islam* 18, no. 2 (19 November 2021): 130–45, <https://doi.org/10.19105/NUANSA.V18I2.4353>.

³ Fataya Muti Ahadini, Achmad Turmudzi, dan Zuhdan Ady Fataron, "Analisis Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil, Financing To Deposit Ratio, Non

Berdasarkan hal ini, diperlukan review terhadap paper jurnal yang membahas tentang loyalitas nasabah bank syariah. Metode *systematic literature review* (SLR) masih diperlukan dalam meneliti loyalitas nasabah bank syariah di Indonesia untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasi terhadap semua hasil penelitian yang relevan terkait yakni tentang loyalitas nasabah bank syariah di Indonesia secara keseluruhan. Sementara ini kajian SLR loyalitas perbankan Syariah masih terpaku pada salah satu aspek variable saja.⁴

B. Metode

Penelitian ini merupakan *systematic literature review* dengan sampel berupa data sekunder dari jurnal-jurnal yang ditelusuri melalui database google scholar. *SLR* merupakan metode penelitian yang merangkum hasil-hasil penelitian primer untuk menyajikan fakta yang lebih komprehensif dan berimbang dengan teknik meta analisis maupun meta sintesis. Meta analisis adalah salah satu cara untuk melakukan sintesis hasil statistik (teknik kuantitatif), sedangkan dalam penelitian ini digunakan cara lain untuk melakukan sintesis hasil yaitu dengan teknik naratif (teknik kualitatif).⁵

Objek dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah pada bank syariah. Loyalitas nasabah dijadikan sebagai objek penelitian karena faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah sangat beragam sehingga menjadi fokus pertimbangan bank-bank syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Pertanyaan Penelitian adalah; a) RQ₁: Apa nama bank

Performing Financing, Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional Terhadap Profitabilitas,” *Ulumuddin : Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 12, no. 1 (11 November 2021): 19–40, <https://doi.org/10.47200/ulumuddin.v12i1.949>; Abdul Ghofur et al., “Strategi Lembaga Keuangan Syariah Menghadapi Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi COVID-19,” *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 11, no. 2 (12 Juli 2021): 129–42, <https://doi.org/10.47200/ULUMUDDIN.V11I2.795>.

⁴ Fatimatul Fatmariyah et al., “Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia :Systematic Literature Review,” *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* 8, no. 2 (14 Desember 2021): 14–26, <https://doi.org/10.21107/JSMB.V8I2.12912>; Luluk Latifah dan Iskandar Ritonga, “Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia,” *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no. 1 (13 Juli 2020): 63, <https://doi.org/10.31000/ALMAAL.V2I1.2763>.

⁵ Syamsul Hadi, Heru Kurnianto Tjahjono, dan Majang Palupi, *Systematic Literature Review: Meta Sintesis untuk Riset Perilaku Organisasional* (Yogyakarta: Viva Victory Abadi, 2020): 9.

syariah yang digunakan nasabah?; b) RQ₂: Apa metode yang digunakan untuk pengambilan data tentang loyalitas nasabah bank syariah?; c) RQ₃: Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah?

Search process. Search process merupakan tahap pencarian untuk mendapatkan sumber yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Proses pencarian sumber dilakukan pada alamat situs <https://scholar.google.co.id/>. *Inclusion and Exclusion Criteria*. Pada tahap ini yaitu ditentukan kriteria dari data yang ditemukan, apakah data tersebut layak digunakan sebagai sumber data untuk penelitian atau tidak. kriteria kelayakan yaitu; a) Data yang diperoleh memiliki rentang waktu dari 2017 sampai 2023; b) Data diperoleh dari sumber <https://scholar.google.co.id/>; c) Data yang digunakan hanya *paper* jurnal yang berkaitan dengan loyalitas nasabah bank syariah.

Quality Assesment. Pada tahap ini data yang telah ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan berikut. a) QA₁: Apakah *paper* jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2017-2023?; b) QA₂: Apakah *paper* jurnal tersebut membahas loyalitas nasabah bank syariah?; QA₃: Apakah *paper* jurnal tersebut menuliskan nama bank syariah?. Setiap *paper* akan diberikan nilai; a) Ya : untuk *paper* jurnal yang sesuai dengan pertanyaan pada *quality assessment*; 2) Tidak : untuk *paper* jurnal yang tidak sesuai dengan pertanyaan pada *quality assessment*.

Data Collection. Pada tahap ini yaitu data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan proses analisis. Berikut ini merupakan langkah-langkah pengumpulan data; a) Kunjungi situs <https://scholar.google.co.id/>; b) Masukkan kata kunci “Loyalitas Nasabah Bank Syariah”; c) Pada “Rentang khusus”, masukan 2017 pada kotak pertama dan 2023 pada kotak kedua. Hal tersebut menandakan rentang *paper* jurnal yang dipilih adalah dari 2017-2023.

Analisis Data. Data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya akan dianalisis pada tahap ini. Hasil yang telah dianalisa akan menjawab semua *research question* yang sebelumnya telah ditentukan. *Documentation*, pada tahap ini tahapan hingga hasil penelitian dituliskan dalam bentuk *paper* sesuai dengan format yang telah disediakan.

C. Deskripsi dan Pembahasan

Hasil dari *search process* dan *inclusion and exclusion criteria* yaitu hanya diambil 15 *paper* jurnal yang telah sesuai dengan kriteria. *Paper* jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2017-2023 dan memiliki bahasan yang berkaitan dengan “loyalitas nasabah” dan “bank syariah”.

Hasil *Search Process* dan *Inclusion and Exclusion Criteria*

Informasi yang didapatkan selanjutnya dikelompokkan menjadi beberapa jenis jurnal. Seberapa banyak atau sedikit diambil atas dasar kriteria tersebut. Berikut ini merupakan tipe jurnal yang telah berhasil diperoleh dari pencarian di Google Scholar.

**Tabel 1
Pengelompokan Berdasarkan Jenis Jurnal**

No.	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)	2023	1
2	KEUNIS	2023	1
3	El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal	2023	1
4	Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam	2022	1
5	Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)	2022	1
6	Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance	2022	1
7	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen	2021	1
8	Jurnal Transformatif	2021	1
9	J-MACC, Journal of Management and Accounting	2020	1
10	Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora	2020	1
11	Al-Muamalat Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah	2019	1
12	Jurnal Manajemen Jaya Negara	2019	1
13	Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam	2018	1
14	International Journal Ihya' 'Ulum Al-Din	2018	1
15	Jurnal Pundi	2017	1

Hasil *Quality Assesment*

**Tabel 2
Hasil *Quality Assesment***

No.	Penulis	Tahun	QA ₁	QA ₂	QA ₃	Hasil
1	A. Iedar Zulfikar Fathol Qoriba, Imamul	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima

	Hakimb, Afifah Nur Millatinac ⁶					
2	Neni Maryamah, Mustika Widowati, Rola Nurul Fajr ⁷	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
3	Ahmad Sumarsono, Dwiyani Sudaryanti, Ahsani Taqwiem ⁸	2023	Ya	Ya	Ya	Diterima
4	Ade Ayu Oktapiani, Tuti Anggraini ⁹	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
5	Adelina Lubis, Ihsan Effendi, Dhian Rosalina ¹⁰	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
6	M. Irza Al-Ghifari, Khusnudin ¹¹	2022	Ya	Ya	Ya	Diterima
7	Muhammad Raziq Aulia, Hafasnuddin ¹²	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
8	Naslikhatun Nafiah, Abdul Aziz Nugraha Pratama ¹³	2021	Ya	Ya	Ya	Diterima
9	Ach Rofiki, Nurhayati ¹⁴	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima

⁶ A. Iedar Zulfikar Fathol Qoriba, Imamul Hakimb, Afifah Nur Millatinac, Kualitas Pelayanan, Citra Bank, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang, *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)*, Vol. 2, No. 2, (January 2023), h.095-106.

⁷ Neni Maryamah, Mustika Widowati, Rola Nurul Fajr, Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang), *KEUNIS*, Vol. 11, No. 1, Januari 2023, h. 58-72.

⁸ Ahmad Sumarsono, Dwiyani Sudaryanti, Ahsani Taqwiem, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses Pembiayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTPN Syariah (Studi Pada Nasabah BTPN Syariah di Kec. Dau, Kab.Malang), *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2023, h. 1-12.

⁹ Ade Ayu Oktapiani, Tuti Anggraini, Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No. 03, 2022, h. 3423-3433.

¹⁰ Adelina Lubis, Ihsan Effendi, Dhian Rosalina, Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan, *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, Vol 3, No 4, Mei 2022, h. 896-902.

¹¹ M. Irza Al-Ghifari, Khusnudin, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Volume 5 Nomor 2, November 2022, h. 421-434.

¹² Muhammad Raziq Aulia, Hafasnuddin, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 6, No. 1, November 2021, h. 108-121.

¹³ Naslikhatun Nafiah, Abdul Aziz Nugraha Pratama, Pengaruh Customer Intimacy, Promosi, Dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Godean 3 Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Transformatif*, Vol. 5, No. 2, Oktober 2021, h. 177-190.

¹⁴ Ach Rofiki, Nurhayati, Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Sikap Nasabah (Studi Pada Bank

**Systematic Literature Review Tentang
Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Indonesia**

10	Fathan Budiman ¹⁵	2020	Ya	Ya	Ya	Diterima
11	Arif Munandar, Nurma Sari ¹⁶	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
12	Lina Damayanti ¹⁷	2019	Ya	Ya	Ya	Diterima
13	Deti Maylina, Ade Sofyan Mulazid ¹⁸	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
14	Khairi ¹⁹	2018	Ya	Ya	Ya	Diterima
15	Doni Marlius ²⁰	2017	Ya	Ya	Ya	Diterima

Data Analysis

Pada tahap ini data dianalisis dan hasilnya akan menjawab *Research Question* (RQ) yang telah ditentukan sebelumnya. Pembahasannya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yang sering muncul dari tahun 2017-2023.

Hasil Dari RQ₁: Nama Bank Syariah

Berdasarkan *Research Question* 1 atau RQ₁ tentang nama bank syariah, maka dihasilkan kategori *paper* berdasarkan nama aplikasi yang diteliti. Dari hasil yang terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa saat ini banyak peneliti yang lebih memilih melakukan penelitian tentang loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk bank syariah yang dimerger menjadi BSI yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank BNI Syariah.

**Tabel 3
Kategori Nama Bank**

Muamalat KC. Malang), *J-MACC, Journal of Management and Accounting*, Vol. 3 No. 1 April 2020, h. 83-96.

¹⁵ Fathan Budiman, Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali, *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol. 02. No. 05, Desember 2020, h. 142-166.

¹⁶ Arif Munandar, Nurma Sari, Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam, *Al-Muamalat Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*. Vol IV, No 02. Tahun 2019, h. 101-120.

¹⁷ Lina Damayanti, Pengaruh *Service Performance* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang, *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, Vol. 11, No.2 Juli 2019, h. 107-119.

¹⁸ Deti Maylina, Ade Sofyan Mulazid, Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah, *Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, Volume 19, No. 1, Maret 2018, h. 89-106,

¹⁹ Khairi, Pengaruh Pendapatan Bagi Hasil dan Pemberian Bonus terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta, *International Journal Ihya' Ulum Al-Din*, Vol 20 No 1, 2018, h. 17-40.

²⁰ Doni Marlius, Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan, *Jurnal Pundi*, Vol. 01, No. 03, November 2017, h. 237-250.

No.	Nama Bank Syariah	Jurnal Penelitian	Jumlah
1	Bank Syariah Indonesia	1,2,4,5,6,8, 10	7
2	BTPN Syariah	3	1
3	Bank Muamalat	9	1
4	Bank Syariah Mandiri	7,14	2
5	Bank Rakyat Indonesia Syariah	13	1
6	Bank BNI Syariah	12	1
7	Bank Aceh Syariah	11	1
8	Bank Nagari Syariah	15	1

Hasil Dari RQ₂: Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan RQ₂ tentang teknik pengumpulan data untuk penelitian loyalitas nasabah bank syariah, didapatkan hasil yaitu kategori *paper* berdasarkan teknik pengumpulan datanya. Dari hasil yang terlihat dari tabel 4 menunjukkan bahwa semua penelitian tersebut menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Jumlah responden yang paling banyak digunakan oleh para peneliti sebanyak 100 responden.

Tabel 4
Kategori Teknik Pengumpulan Data

No.	Teknik Pengumpulan data	Jumlah Responden	Jurnal Penelitian	Jumlah
1	Kuesioner	64	5	1
		85	6	1
		86	15	1
		95	3	1
		98	14	1
		100	1,4,8,9,10,11,13	7
		102	2	1
		115	12	1
		180	7	1

Hasil Dari RQ₃: Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Berdasarkan *Research Question* 3 tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah, didapatkan hasil yaitu kategori *paper* berdasarkan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah. Dari hasil yang terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah berdasarkan penelitian yang terdapat pada *paper-paper* tersebut. Selanjutnya faktor yang menjadi faktor tertinggi kedua adalah kepuasan nasabah.

**Tabel 5
Kategori Faktor Loyalitas Nasabah**

No.	Faktor	Jurnal Penelitian	Jumlah
1	Akses Pembiayaan	7	1
2	Biaya	6	1
3	Bukti Fisik	12	1
4	Citra Bank	1,3	2
5	Citra Merek Islam	8	1
6	<i>Corporate Image</i>	4	1
7	<i>Corporate Social Responsibility</i>	9	1
8	<i>Customer Intimacy</i>	8	1
9	<i>Customer Relationship Management</i>	13	1
10	Daya Tanggap	15	1
11	<i>Digitalisasi Bank</i>	10	1
12	<i>Empathy</i>	15	1
13	Harga	6	1
14	Keandalan	15	1
15	Kepuasan Nasabah	4,7,8,10	4
16	Kepercayaan	5	1
17	Kinerja Pelayanan (<i>service performance</i>)	10,12	2
18	Keunggulan Produk Tabungan	13	1
19	Komitmen	5	1
20	Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)	2,3,6,7,9,11,13	7
21	Kualitas Produk	6,11	2
22	Pembagian Bagi Hasil	14	1
23	Pemberian Bonus	14	1
24	Penggunaan <i>m-banking</i>	2	1
25	<i>Relationship Marketing</i>	2,4	2
26	Religiusitas	7,11	2
27	<i>Syariah Compliance</i>	4	1

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas ditemukan bahwa jika dibandingkan antara faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, maka pada penelitian *hasil quality assesment* nomor 7 oleh Muhammad Raziq Aulia dan Hafasnuddin menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Ini artinya 2 faktor tersebut bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Syariah di Indonesia. Selbihnya berdasarkan hasil *quality assesment* antara faktor kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah hanya berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Indonesia. Interpretasinya, bahwa di luar penelitian oleh Muhammad Raziq Aulia dan Hafasnuddin

faktor kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah hanya mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah di Indonesia secara sendiri-sendiri tidak bersama-sama.

D. Penutup

Bank syariah yang paling banyak diteliti adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan adalah kuesioner. Dan faktor yang paling banyak mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan (*service quality*), disusul faktor kepuasan nasabah. Selain itu ditemukan 25 faktor lainnya yang mempengaruhi loyalitas nasabah termasuk pemberian bonus kepada nasabah oleh bank syariah.

Bank syariah haruslah terus dan berkesinambungan meningkatkan 26 faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank syariah di Indonesia. Bagi penelitian selanjutnya perlu untuk meningkatkan penelitian serupa dengan jumlah jurnal ilmiah yang lebih besar kuantitasnya. Penemuan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah sebagai model penelitian selanjutnya juga diperlukan agar dapat mengungkap permasalahan loyalitas nasabah bank syariah selama ini.

E. Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Program Studi S3 EKONOMI Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Ucapan yang sama terucap kepada Politeknik Negeri Medan yang telah *men-support* atas selesainya tulisan ini.

Daftar Pustaka

- Al-Ghifari, M. Irza. Khusnudin, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia, *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Volume 5 Nomor 2, November 2022, h. 421-434.
- Aulia, Muhammad Raziq. Hafasnuddin, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol. 6, No. 1, November 2021, h. 108-121.

- Budiman, Fathan. Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali, *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol. 02. No. 05, Desember 2020, h. 142-166.
- Damayanti, Lina. Pengaruh *Service Performance* Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Cabang Malang, *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, Vol. 11, No.2 Juli 2019, h. 107-119.
- Fatmariyah, Fatimatul, Iskandar Ritonga, Luluk Latifah, dan Fathor As. “Praktek Relationship Marketing dalam Menciptakan Loyalitas pada Perbankan Syariah Indonesia :Systematic Literature Review.” *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis* 8, no. 2 (14 Desember 2021): 14–26. <https://doi.org/10.21107/JSMB.V8I2.12912>.
- Ghofur, Abdul, Muhammad Alvis Syarifuddin, Abdul Majid Toyyibi, Retno Kurnianingsih, Stei Kanjeng Sepuh Gresik, dan Stai Al Fithrah Surabaya. “Strategi Lembaga Keuangan Syariah Menghadapi Pembiayaan Bermasalah Di Masa Pandemi COVID-19.” *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 11, no. 2 (12 Juli 2021): 129–42. <https://doi.org/10.47200/ULUMUDDIN.V11I2.795>.
- Hadi, Syamsul. Heru Kurnianto Tjahjono, dan Majang Palupi, *Systematic Literature Review: Meta Sintesis untuk Riset Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: Viva Victory Abadi, 2020.
- Khairi, Pengaruh Pendapatan Bagi Hasil dan Pemberian Bonus terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sangatta, *International Journal Ihya' Ulum Al-Din*, Vol 20 No 1, 2018, h. 17-40.
- Latifah, Luluk, dan Iskandar Ritonga. “Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.” *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 2, no. 1 (13 Juli 2020): 63. <https://doi.org/10.31000/ALMAAL.V2I1.2763>.
- Lubis, Adelina. Ihsan Effendi, Dhian Rosalina, Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan, *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, Vol 3, No 4, Mei 2022, h. 896–902.
- Marlius, Doni. Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan, *Jurnal Pundi*, Vol. 01, No. 03, November 2017, h. 237-250.
- Maryamah, Neni. Mustika Widowati, Rola Nurul Fajr, Analisis Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan, Dan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kota Semarang), *KEUNIS*, Vol. 11, No. 1, Januari 2023, h. 58-72.
- Mawadah, Sokhikhatul, dan Tria Pibriani. “Implementasi Wakalah Pada Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri Di Perbankan Syariah.” *Ulumuddin : Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 12, no. 2 (31 Desember 2022): 285–304. <https://doi.org/10.47200/ULUMUDDIN.V12I2.1372>.
- Maylina, Deti. Ade Sofyan Mulazid, Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah,

- Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam*, Volume 19, No. 1, Maret 2018, h. 89-106.
- Mukaromah, Hajar, dan Widia Sekar Rani. "Analisis Marketing Mix Terhadap Produk Tabungan Pada Bank BRI Syariah KCP Kebumen." *Ulumuddin : Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman* 11, no. 2 (27 September 2021): 225–36. <https://doi.org/10.47200/ULUMUDDIN.V11I2.903>.
- Munandar, Arif. Nurma Sari, Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam, *Al-Muamalat Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*. Vol IV, No 02. Tahun 2019, h. 101-120.
- Nafiah, Naslikhatun. Abdul Aziz Nugraha Pratama, Pengaruh Customer Intimacy, Promosi, Dan Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Godean 3 Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Transformatif*, Vol. 5, No. 2, Oktober 2021, h. 177-190.
- Oktapiani, Ade Ayu. Tuti Anggraini, Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No. 03, 2022, h. 3423-3433.
- Qoriba, A. Iedar Zulfikar Fathol. Imamul Hakimb, Afifah Nur Millatinac, Kualitas Pelayanan, Citra Bank, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC. Dinoyo Malang, *Journal of Islamic Economics Development and Innovation (JIEDI)*, Vol. 2, No.2. January 2023, h.095-106.
- Rahman, Miftahur, dan Defi Widayanti. "Pengaruh Pembiayaan Bank Wakaf Mikro Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Ekonomi Nasabah." *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat* 6, no. 2 (23 Agustus 2021): 139–54. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v6i2.886>.
- Rofiki, Ach. Nurhayati, Pengaruh Corporate Social Responsibility Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Sikap Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KC. Malang), *J-MACC, Journal of Management and Accounting*, Vol. 3 No. 1 April 2020, h. 83-96.
- Santoso, Fattah Setiawan. "Motivasi Keagamaan Konsumen Muslim Dalam Penggunaan Bank Syariah." *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat* 5, no. 2 (26 Desember 2020): 103–16. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v5i2.577>.
- Sumarsono, Ahmad. Dwiyani Sudaryanti, Ahsani Taqwiem, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses Pembiayaan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTPN Syariah (Studi Pada Nasabah BTPN Syariah di Kec. Dau, Kab.Malang), *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2023, h. 1-12.