

## PENDAHULUAN

### 1.1 .Latar Belakang Masalah

Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, kegiatan muamalah seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, yang dilakukan dengan akad-akad yang sesuai syariah telah lazim dilakukan umat Islam sejak zaman Rasulullah Saw. Rasulullah Saw, yang dikenal dengan julukan Al-amin, dipercaya oleh masyarakat Mekah menerima simpanan harta, sehingga pada saat terakhir sebelum hijrah ke Madinah, ia meminta Ali bin abi Thalib r.a untuk mengembalikan semua titipan itu kepada para pemiliknya.

Seorang sahabat Rasulullah SAW, Zubair bin al-Awwam r.a., memilih tidak menerima titipan harta. Ia lebih suka menerimanya dalam bentuk pinjaman. Tindakan Zubair ini menimbulkan implikasi yang berbeda, yakni yang pertama, dengan mengambil uang itu sebagai pinjaman, ia memiliki hak untuk memanfaatkannya; kedua, karena bentuknya pinjaman, ia berkewajiban untuk mengembalikannya secara utuh. Dalam riwayat lain disebutkan, Ibnu Abbas r.a. juga pernah melakukan pengiriman barang ke Kuffah dan Abdullah bin Zubair r.a. melakukan pengiriman uang dari Makkah ke adiknya Mis'ab bin Zubair r.a. yang tinggal di Irak.

Penggunaan cek juga telah dikenal luas sejalan dengan meningkatnya perdagangan antara negeri Syam dengan Yaman, yang paling tidak berlangsung dua kali dalam setahun. Bahkan, dalam masa pemerintahannya, Khalifah Umar bin

Khatab r.a. menggunakan cek untuk membayar tunjangan kepada mereka yang berhak. Dengan menggunakan cek ini, mereka mengambil gandum di Baitul mal yang ketika itu diimpor dari Mesir. Di samping itu, pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil, seperti *mudharabah*, *muzara'ah*, *musaqah*, telah dikenal sejak awal diantara kamu Muhajirin dan kaum Anshar.

Dengan demikian, jelas bahwa terdapat individu-individu yang telah melakukan fungsi perbankan di zaman Rasulullah Saw, meskipun individu tersebut tidak melakukan seluruh fungsi perbankan. Namun fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima simpanan uang (deposit), menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam.

Deregulasi perbankan dimulai sejak tahun 1983. Pada tahun tersebut, Bank Indonesia (BI) memberikan keleluasaan kepada bank-bank untuk menetapkan suku bunga. Pemerintah berharap dengan kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Pada tahun 1983 tersebut pemerintah Indonesia pernah berencana menerapkan "sistem bagi hasil" dalam perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah.

Pada tahun 1988, Pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Deregulasi Perbankan 1988 (Pakto 88) yang membuka kesempatan seluas-luasnya kepada bisnis perbankan harus dibuka seluas-luasnya untuk menunjang pembangunan (liberalisasi sistem perbankan). Meskipun lebih banyak bank konvensional yang berdiri, beberapa

usaha-usaha perbankan yang bersifat daerah yang berasaskan syariah juga mulai bermunculan.

Menurut Amanah (2011) setiap perusahaan mempunyai tujuan umum yaitu untuk memperoleh laba, selain itu perusahaan mempunyai tujuan khusus yaitu untuk mencapai kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Tujuan tersebut dapat tercapai jika perusahaan tersebut memperhatikan kegiatan pemasaran yang meliputi produk yang dihasilkan, harga serta promosi yang tepat.

Lebih khusus menurut Warso (2016) setiap lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan syariah akan berusaha untuk menang dalam hal pemasaran. Perusahaan menang apabila memiliki strategi-strategi yang jauh lebih unggul dan terdepan dibandingkan perusahaan pesaing. Siapa pun yang mampu memenangkan hati konsumen atau mempertahankan kekuatan loyalitas pelanggannya tentu akan menjadi perusahaan yang akan memenangkan persaingan di bisnis jasa keuangan syariah. Dalam hal ini strategi yang dapat dijalankan perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya di hati pelanggan adalah memfokuskan diri di dalam membina hubungan dengan pelanggannya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) perusahaan tidak hanya ingin mendapatkan pelanggan yang menguntungkan, tetapi membangun hubungan yang akan mempertahankan dan menumbuhkan "pangsa pelanggan" yang dimana tujuan manajemen hubungan pelanggan adalah menghasilkan ekuitas pelanggan yang tinggi, gabungan nilai seumur hidup pelanggan dari semua pelanggan perusahaan.

Bank Panin Syariah didirikan di Malang tanggal 8 Januari 1972 dengan nama PT Bank Pasar Bersaudara Djaja. Kantor pusat Bank Panin Syariah beralamat di Gedung Panin Life Center Lt.3 Jl. Letjend S. Parman Kav.91 Jakarta Barat 11420 – Indonesia.

Bank Panin Syariah (sebelum berubah nama menjadi Bank Panin Dubai Syariah) memperoleh izin operasi syariah dari Bank Indonesia tanggal 6 Oktober 2009 dan kemudian resmi beroperasi sebagai bank syariah pada tanggal 2 Desember 2009. Bank Panin Dubai Syariah Tbk juga telah mendapat persetujuan menjadi bank devisa dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 8 Desember 2015. (www.britama.com)

Bank Panin Syariah beberapa kali melakukan perubahan nama, antara lain:

1. PT Bank Pasar Bersaudara Djaja, per 8 Januari 1972
2. PT Bank Bersaudara Jaya, per 8 Januari 1990
3. PT Bank Harfa, per 27 Maret 1997
4. PT Bank Panin Syariah, per 3 Agustus 2009
5. Bank Panin Dubai Syariah Tbk, 11 Mei 2016.

Per tanggal 30 Desember 2016 pemilikan saham terakhir dari Bank Panin Dubai Syariah ini adalah sebagai berikut yaitu PT.Bank Panin Tbk (induk usaha) sebesar 51,61% dan Dubai Islamic Bank sebesar 39,32% dan Masyarakat sebesar 9,07%.

Dubai Islamic Bank sebagai salah satu pemegang saham mayoritas Panin Dubai Syariah (PDSB) berkomitmen mendukung kinerja industri dimaksud yang

akan memberi dampak positif terhadap pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia yang sedang digalakan pemerintah.

DIB merupakan bank syariah pertama di dunia dan memiliki sejarah panjang dalam mendorong inovasi perbankan syariah selama 40 tahun terakhir. Saat ini DIB tumbuh menjadi salah satu bank syariah terbesar di dunia dengan asset sekitar USD50 miliar dan pendapatan bersih lebih dari USD1 miliar.

Tujuan dari bergabungnya Bank Panin dan Dubai Islamic Bank yaitu dengan komitmen yang kuat dari kedua pemegang saham akan menjadikan Panin Dubai Syariah terus melanjutkan kiprahnya untuk menjadi bank syariah pertama yang modern di Indonesia.

Bank Panin Dubai Syariah mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

Visi : Bank Syariah pilihan yang menjadi *Role Model* berbasiskan Kemitraan dan Ekonomi Rakyat.

Misi :

1. Menyediakan produk dan layanan yang kreatif, inovatif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Mengembangkan kemitraan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi rakyat.
3. Mengembangkan sumber daya insani berintegritas dan profesional berlandaskan nilai-nilai spiritual.

4. Menerapkan tata kelola perusahaan dan sistem pengendalian yang terintegrasi sesuai prinsip syariah.
5. Meningkatkan nilai tambah kepada *stakeholder*.

Dewan Komisaris dan Direksi Bank Panin Dubai Syariah saat ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Susunan Direksi dan Komisaris Bank Panin Dubai Syariah 2017**

Nama	Jabatan
Adnan Abdus Shakoor Chilwan	Komisaris Utama
Jasman Ginting Munthe	Komisaris
Doddy Permadi Syarief	Direktur Utama
Edi Setijawan	Direktur Keuangan & Operasi
Budi Prakoso	Direktur Manajemen Resiko & Kepatuhan

Sumber: Website Bank Panin Dubai Syariah (Panin BankSyariah.co.id)

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia Bank Panin Dubai Syariah menghadirkan beragam produk dan jasa yang dapat membantu nasabah dalam menyimpan dana, berinvestasi ataupun melakukan peminjaman untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Tidak perlu khawatir untuk berinvestasi di Bank Panin Dubai Syariah, hal ini dikarenakan Bank Panin Syariah juga dilindungi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

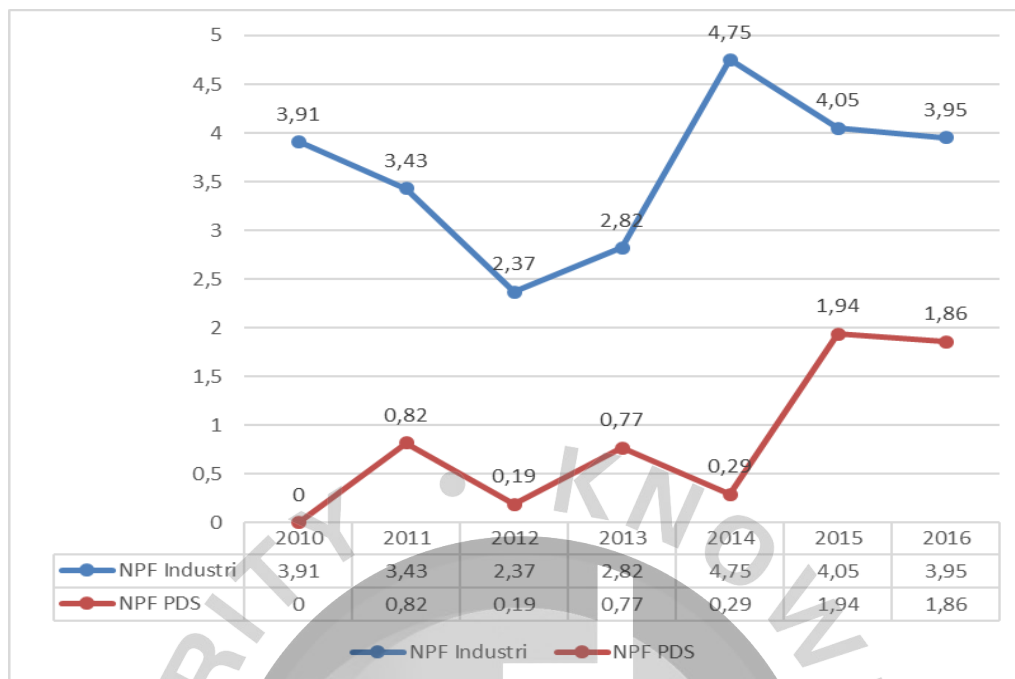
Walaupun tergolong masih muda, Bank Panin Syariah juga sudah mendapatkan beragam penghargaan atas dasar kerja dan pencapaian selama ini, diantaranya The 10<sup>th</sup> Islamic Finance Award 2014, Rating 120 Bank 2014, Banking Efficiency Award 2014, dan masih banyak penghargaan lainnya hingga saat ini seperti Panin Dubai Syariah Bank berhasil meraih penghargaan *The Most Reliable*

*Bank* dan *The Most Efficient Bank* untuk katagori bank syariah. Penghargaan ini diserahkan dalam acara Indonesian Banking Award 2017 yang diselenggarakan oleh Tempo Media Group dan Indonesian Banking School di Hotel JS Luwansa, Jl Rasuna Said, Kuningan, Jakarta, Rabu 13 September 2017 ([www.syariahbank.com](http://www.syariahbank.com)).

### ***Financial Highlihts Bank Panin Dubai Syariah***

*Non Performing Finance* (NPF) adalah perbandingan antara total kredit bermasalah dengan total kredit yang di berikan kepada debitur. Bank dikatakan mempunyai NPF yang tinggi jika banyaknya kredit yang bermasalah lebih besar daripada jumlah kredit yang diberikan kepada debitur. Apabila suatu bank mempunyai NPF yang tinggi, maka akan memperbesar biaya, baik biaya pencadangan aktiva produktif maupun biaya lainnya, dengan kata lain semakin tinggi NPF suatu bank, maka hal tersebut akan mengganggu kinerja bank tersebut (Mahardian, 2008).

Angka NPF merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran tingkat tingkat kesehatan bank, maka seluruh bank akan tetap berusaha menekan angka NPF ini, jika perlu bank tersebut tidak melakukan ekspansi kredit jika mereka tidak yakin terhadap prospek debitur yang dibiayai. Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang pembayaran angsuran pokok dan/atau bunganya telah lewat 90 hari setelah jatuh tempo, atau pembiayaan yang pembayarannya secara tepat waktu sangat diragukan.



**Gambar 1.1**  
**Perbandingan NPF BankPanin Dubai Syariah dengan Bank Syariah 2010 – 2016**

Sumber: Laporan Keuangan Bank Panin Syariah, Rosyadi (2017), dan Habbe (2012)  
 (Data diolah)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan NPF yang begitu tinggi pada tahun 2015 dari yang sebelumnya 0,29% menjadi 1,94% sehingga Bank Panin Dubai syariah harus mencari cara untuk membenahi penyebab dari naiknya NPF yang cukup tinggi ini. Apakah pengaruh dari adanya banyak pelunasan atau tidak berkembangnya bisnis.

Tidak hanya NPF saja yang memburuk pada perkembangan Bank Panin Dubai syariah, melainkan juga *Capital Adequacy Ratio (CAR)* yang semakin menurun memperlihatkan ada penurunan kinerja pada Panin Bank Dubai Syariah. CAR adalah rasio yang memperlihatkan seberapa besar jumlah seluruh aktiva bank

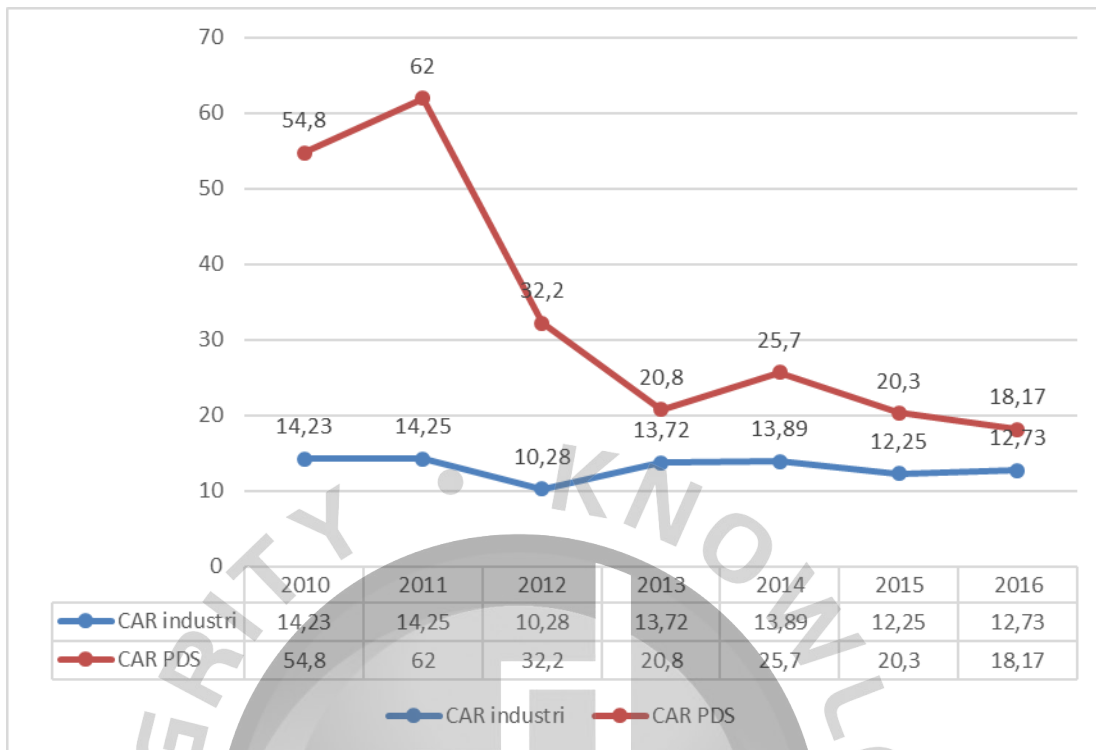


yang mengandung unsur risiko (kredit, penyertaan, surat berharga, tagihan pada bank lain) yang ikut dibiayai dari modal sendiri disamping memperoleh dana-dana dari sumber-sumber diluar bank. Dengan kata lain, CAR adalah rasio kinerja bank untuk mengukur kecukupan modal yang dimiliki bank untuk menunjang aktiva yang mengandung atau menghasilkan risiko (Pratiwi, 2012).

Untuk hal-hal yang berkaitan dengan CAR pemerintah telah menetapkan jumlah CAR pada tingkat-tingkat tertentu. Penetapan mengenai tingkat CAR tersebut merupakan upaya pemantauan yang dilakukan pemerintah kepada bank-bank yang ada di Indonesia.

Mengetahui tingkat permodalan yang dimiliki oleh bank akan menjamin bahwa bank siap menanggung adanya kemungkinan buruk yang mungkin saja terjadi pada setiap bank yang ada, semakin tinggi nilai CAR yang dimiliki, maka bank akan mampu membiayai berbagai kegiatan operasional serta memberikan kontribusi secara maksimal pada hal-hal yang berkaitan dengan profitabilitas.

Pengetahuan mengenai nilai CAR juga akan sangat membantu dalam mempersiapkan diri untuk mengantisipasi adanya penurunan aktiva, dimana hal tersebut merupakan hal yang seringkali terjadi akibat adanya aktiva yang seringkali beresiko. Melalui CAR inilah, pihak bank bisa melakukan indikasi dengan kemampuan yang dimiliki oleh pihak bank untuk menutup segala kemungkinan yang ada.



**Gambar 1.2**  
**Perbandingan CAR Bank Panin Dubai Syariah dengan Bank Syariah 2010 – 2016**

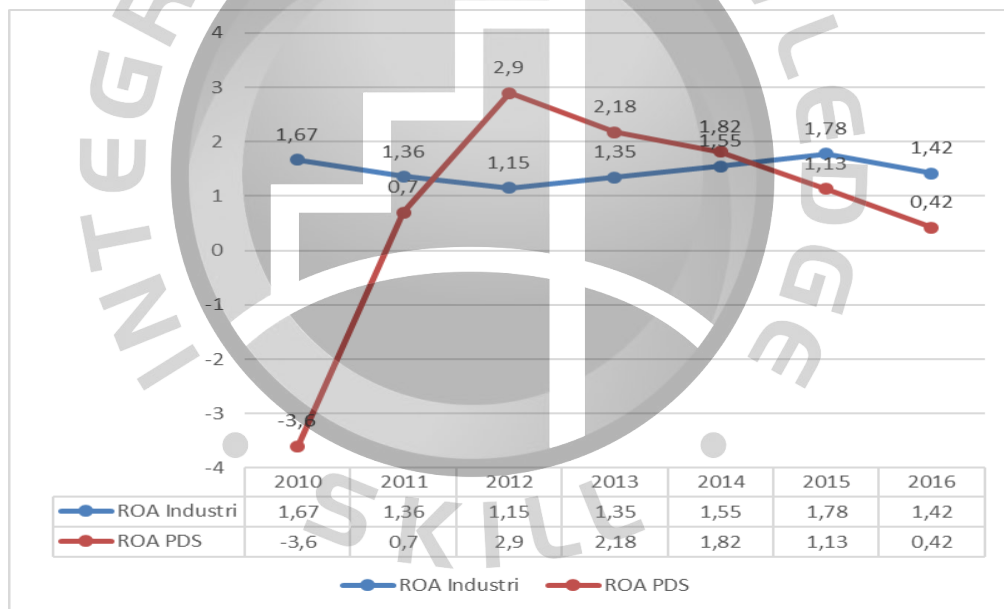
Sumber: Laporan Keuangan Bank Panin Syariah, Rosyadi (2017), dan Habbe (2012)  
 (Data diolah)

Dilihat dari gambar diatas bahwa Bank Panin Syariah masih diatas CAR Industri namun nilai CAR terus menurun dari tahun 2011 dimana pada tahun 2011 masih di angka 62 tetapi hingga tahun 2016 menurun ke angka 18,17.

Mahardian (2008) menyatakan bahwa mengapa *Return on Asset* (ROA) dipilih sebagai ukuran kinerja adalah karena ROA digunakan untuk mengukur efektifitas perusahaan didalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan aktiva yang dimilikinya. ROA merupakan suatu rasio antara laba sebelum pajak

terhadap total aset. Semakin besar ROA menunjukkan kinerja keuangan yang semakin baik, karena tingkat kembalian (*return*) semakin besar.

Dengan meningkat ROA, berarti profitabilitas perusahaan meningkat, sehingga dampak akhirnya adalah peningkatan profitabilitas yang dinikmati oleh pemegang saham. Dengan adanya profitabilitas yang lebih besar maka akan membuat pemegang saham semakin mempercayai laju bisnisnya sehingga akan mudah bagi para manajemen dalam perusahaan untuk meminta suntikan dana tambahan untuk dapat mengembangkan bisnisnya ke arah yang lebih positif dan lebih besar sesuai dengan strategi yang dimiliki oleh manajemen pada perusahaan.



**Gambar 1.3**  
**Perbandingan ROA Bank Panin Dubai Syariah dengan Bank Syariah 2010 – 2016**

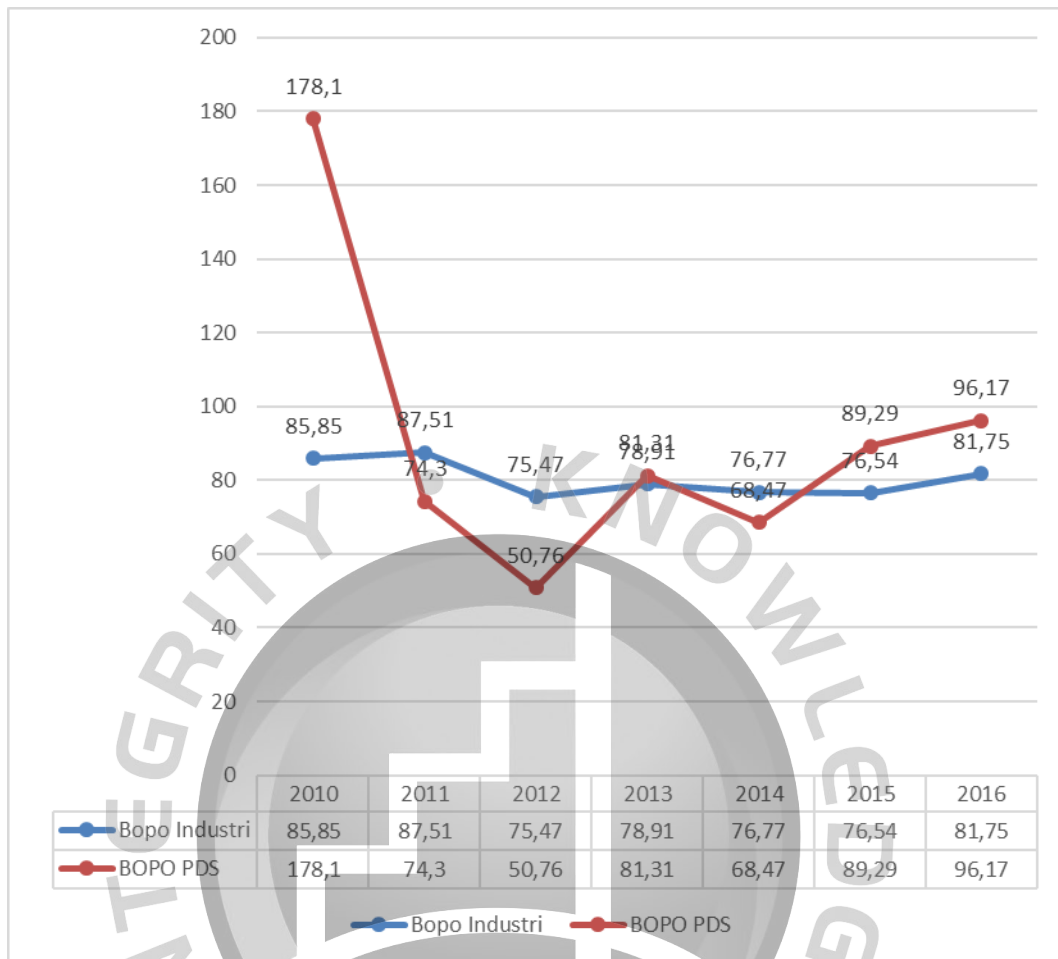
Sumber: Laporan Keuangan Bank Panin Syariah, Rosyadi (2017), dan Habbe (2012)

Dapat dilihat dari grafik diatas bahwa ROA Bank Panin Dubai Syariah dibawah rata-rata industri dari tahun 2010–2016, sehingga jika diukur dengan ROA masih memperlihatkan bahwa kinerja keuangan Bank Panin Dubai Syariah masih dibawah rata-rata ROA industri.

Menurut Bank Indonesia, efisiensi operasi diukur dengan membandingkan total biaya operasi dengan total pendapatan operasi atau yang sering disebut BOPO. Rasio BOPO ini bertujuan untuk mengukur kemampuan pendapatan operasional dalam menutup biaya operasional. Rasio yang semakin meningkat mencerminkan kurangnya kemampuan bank dalam menekan biaya operasional dan meningkatkan pendapatan operasionalnya yang dapat menimbulkan kerugian karena bank kurang efisien dalam mengelola usahanya (SE. Intern BI, 2004).

Bank Indonesia menetapkan angka terbaik untuk rasio BOPO adalah dibawah 90%, karena jika rasio BOPO melebihi 90% hingga mendekati angka 100% maka bank tersebut dapat dikategorikan tidak efisien dalam menjalankan operasinya.

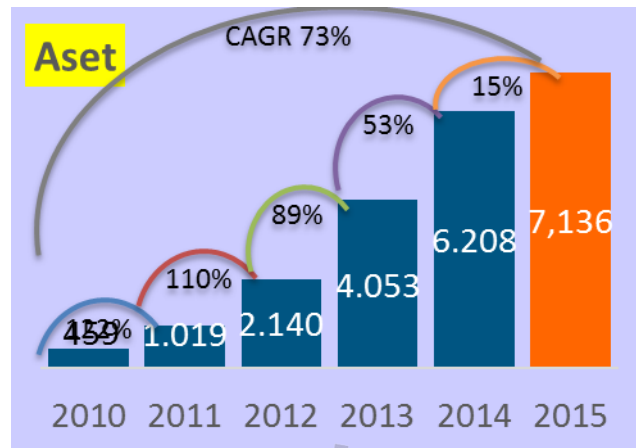
Efisiensi operasional berarti biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan keuntungan lebih kecil daripada keuntungan yang diperoleh dari penggunaan aktiva tersebut. Sebuah bank dituntut untuk memperhatikan masalah efisiensi karena meningkatnya persaingan bisnis dan standar hidup konsumen. Bank yang tidak mampu memperbaiki tingkat efisiensi usahanya maka akan kehilangan daya saing baik dalam hal mengerahkan dana masyarakat maupun dalam hal penyaluran dana tersebut dalam bentuk modal usaha.



**Gambar 1.4**  
**Perbandingan BOPO Bank Panin Dubai Syariah dengan Bank Syariah 2010 – 2016**

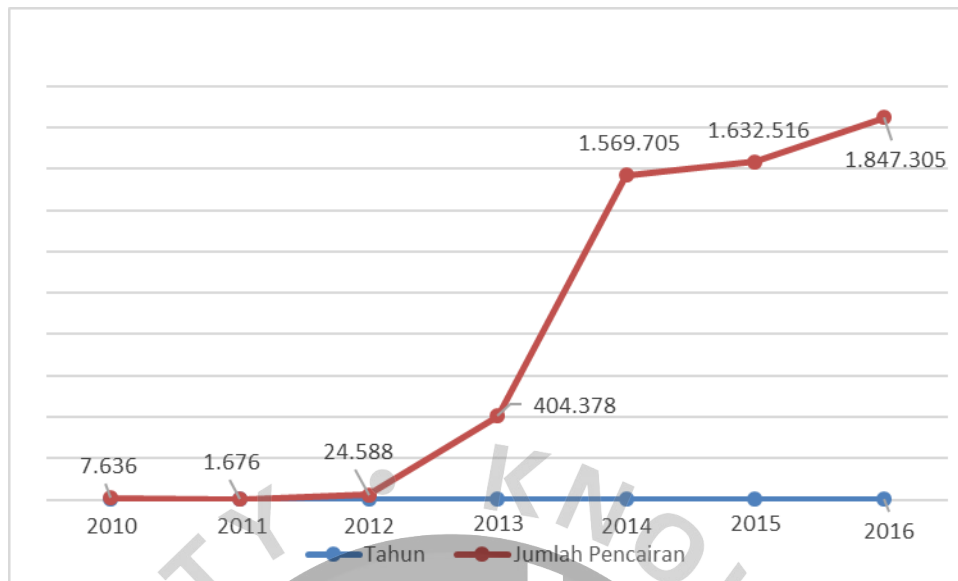
Sumber: Laporan Keuangan Bank Panin Syariah, Rosyadi (2017), dan Habbe (2012)  
 (Data diolah)

Dilihat dari grafik diatas maka kondisi Bank Panin Dubai syariah sudah sangat kritis dengan makin meningkatnya BOPO yang makin melewati 90% dimana angka tersebut sudah lebih tinggi dari industri perbankan syariah, sehingga diperlukan pemecahan masalah dalam kegiatan operasional bank sehingga BOPO nya dapat kembali menjadi baik.



**Gambar 1.5**  
**ASSET Bank Panin Dubai Syariah 2010 – 2015**  
 Sumber: Website Bank Panin Dubai Syariah (Paninbanksyariah.co.id)

Dilihat dari aset yang dimiliki oleh Bank Panin Dubai Syariah sejak 2010 – 2015 terdapat persentase peningkatan yang terus menurun dari tahun sebelumnya dimana dari tahun 2010–2011 mengalami kenaikan yang sangat baik yaitu di angka 45%, di tahun 2011–2012 sebesar menurun ke 110%, di tahun 2011– 2012 menurun menjadi 89%, di tahun 2012–2013 menurun kembali menjadi 89%, di tahun 2013–2014 menurun kembali menjadi 53% dan puncaknya pada tahun 2014–2015 menurun total menjadi 15%. Dari data diatas dapat dilihat bahwa ada permasalahan yang timbul dalam perusahaan karena dengan terus menurunnya tingkat perkembangan aset tiap tahunnya memperlihatkan bahwa bisnis di Bank Panin Dubai Syariah tidak berkembang dengan baik. Dengan adanya hasil tersebut diperlukan adanya penelitian agar dapat menganalisa apakah penyebab dari tidak optimalnya perkembangan bisnis di Bank Panin Dubai Syariah.



**Gambar 1.6**  
**Pencairan Produk Pembiayaan PDSB 2010 – 2016**

Sumber: Website Bank Panin Dubai Syariah (Paninbanksyariah.co.id)

Jika dipantau dari perkembangan bisnis pembiayaan tiap tahun nya dapat dilihat bahwa perkembangan dari Bank Panin Dubai Syariah ini belum bisa dikatakan memberikan *performance* yang baik, dikarenakan jika dilihat perkembangan pencairan dari tahun 2010–2011 sempat mengalami penurunan yang sangat signifikan, setelah itu baru berkembang pesat di tahun 2012 dan makin pesat di 2013 hingga 2014, namun perkembangan bisnis mulai tidak berkembang dengan pesat di 2014 hingga 2016.

Direktur Bisnis Bank Panin Dubai Syariah Bapak Doddy Permadi Syarief mengatakan mulai 2016 kedepan mempunyai visi bisnis yang fokus kepada Bisnis Konsumer (republika.co.id). Produk utama pembiayaan konsumer Bank Panin Dubai

Syariah saat ini yaitu KPR, Pembiayaan Umroh dan Mobil, namun produk yang baru mulai difokuskan saat ini adalah KPR dikarenakan pesatnya pasar KPR di Indonesia.

Berikut saya lampirkan kondisi margin saat ini yang berada pada pasar KPR Bank di Indonesia:

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Margin Pembiayaan KPR Bank per April 2017**

<b>Nama Bank</b>	<b>Margin</b>	<b>Fix Periode</b>
Bank Muamalat	5%	Fix hingga 6 Tahun
Bank BNI Syariah	12%	Fix Hingga 15 Tahun
Bank CIMB syariah	7.5%	Fix Hingga 5 Tahun
Bank Permata Syariah	7,99%	Fix Hingga 5 Tahun
Bank BTN syariah	11%	Fix Hingga 15 tahun
Bank Panin Dubai Syariah	11%	Fix hingga 3 Tahun
Bank Mandiri Syariah	8,5%	Fix 2 Tahun
Bank BCA	7,99%	Fix 5 Tahun
Bank BNI	7,95%	Fix 2 Tahun
Bank UOB	8,77%	Fix 3 Tahun

Sumber : Brosur KPR Bank dan Website

Dari tabel diatas maka sebenarnya sudah sangat jelas terlihat masalah dari pertumbuhan KPR Bank Panin Dubai Syariah yaitu dikarenakan adanya kekurangwajaran pada *pricing* yang diberikan oleh Bank Panin Dubai Syariah untuk menjual produk pembiayaan, dimana dalam hal ini diambil contoh produk KPR. Dengan adanya perbedaan margin yang sangat signifikan seperti diatas akan mendorong nasabah untuk melakukan *take over* ke bank lain untuk mendapatkan harga yang lebih murah.



Dalam satu tahun terakhir dimana bank berlomba–lomba untuk menurunkan tarif KPR nya, dimana masing-masing bank berusaha memberikan promo *single digit* seperti pada Bank yang terlampir pada Tabel 1.2 ( mpi-update.com).

Dalam kondisi persaingan tarif tersebut Bank Panin Dubai Syariah tetap pada tarif yang diberikannya sehingga memperlihatkan manajemen Bank Panin Dubai syariah saat ini kurang menganggap harga menjadi salah satu hal penting dalam penjualan produk dan mempertahankan nasabah yg telah ada. Apalagi ditambah dengan sangat minimnya *budget* untuk sales yang diberikan manajemen Bank Panin Dubai syariah terhadap para marketing nya. Kondisi ini semakin mempersulit dalam hal mempertahankan nasabah agar tetap menjadi nasabah Bank Panin Dubai Syariah.

Dilihat dari produk pendanaan yang dimiliki oleh Bank Panin Syariah pun belum bersaing dengan Bank lainnya karena belum memiliki fitur-fitur bagus seperti bank lainnya. Terutama di fasilitas *mobile banking* nya yang masih sering mengalami *offline* sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan nya menjadi tidak stabil dan timbul kesulitan untuk membuat nasabah menjadi loyal dengan produk pendanaan di Bank Panin Dubai Syariah karena pelayanan yang kurang prima.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Dengan banyaknya ruang lingkup yang terlihat pada loyalitas konsumen, penulis bermaksud untuk membatasi masalah yang akan diteliti penulis. Variabel yang akan diteliti yaitu Produk, Harga, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan.

Objek peneliti disini adalah konsumen Bank Panin Dubai Syariah. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada konsumen Bank Panin Dubai Syariah.

Penelitian tentang Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan merupakan topik yang sering diangkat untuk diteliti dengan objek yang bermacam-macam seperti di perhotelan, penerbangan, bank lainnya dan lain-lain. Tetapi dari penelitian-penelitian lainnya belum ada yang membahas mengenai topik ini. Dirasa perlu untuk membahas topik ini dikarenakan Bank Panin Dubai Syariah mempunyai visi untuk menjadi Bank Syariah nomor Satu di Indonesia.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam tesis ini, akan diteliti apakah faktor-faktor Produk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan tersebut memberikan pengaruh pada Loyalitas Nasabah Bank Panin Dubai Syariah, yaitu dengan memunculkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah?
- 2) Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah?
- 3) Apakah Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah?
- 4) Apakah Promosi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah?

- 5) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah?

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan Tujuan penelitian dari tesis ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Panin Dubai Syariah.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi Bank Panin Dubai Syariah dalam menentukan strategi untuk menjaga Loyalitas Nasabah, serta memenangkan persaingan di industri Perbankan Syariah di Indonesia.

- 2) Sebagai masukan bagi Bank Panin Dubai Syariah mengenai pentingnya Produk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan dalam penjualan Produk Bank Panin Dubai Syariah
- 3) Dapat memberikan sumbangan terhadap disiplin Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah, khususnya konsentrasi Perbankan Syariah tentang pentingnya Produk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan di Bank syariah sebagai kunci dalam pengembangan Bank Syariah di masa datang.
- 4) Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian terhadap bidang yang sama atau berhubungan dengan bidang yang diteliti dalam tesis ini.

