

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga yang berfungsi menyimpan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa yang telah ditetapkan dalam perbankan tersebut. Perbankan syariah merupakan perbankan yang berjalan sesuai dengan prinsip Islam. Islam merupakan sebuah institusi yang memiliki aturan, hukum dan prosedur yang memiliki komitmen sebagai wujud ketaatan terhadap prinsip syariah yang melarang membayar dan menerima riba dalam menjalankan proses operasional. Perkembangan perbankan syariah diawali dengan sebuah pendirian Bank Islam yaitu, pada tahun 1963 yang ada di kota Kairo Mesir. Selain *Islamic Rural Bank*, Bank Islam juga dimiliki oleh *Dubai Islamic Bank* yang berdiri oleh usaha dari sekelompok pengusaha muslim di berbagai Negara pada tahun 1975.¹

Eropa yang bangkit setelah mengalami kemunduran dan *renaissance* (abad pembaharuan) mulai melakukan penjajahan ke berbagai Negara sehingga bangsa Eropa mulai mendominasi ekonomi di berbagai Negara. Perekonomian umat Islam menurun hingga kegiatan perekonomian banyak didominasi bangsa Eropa yang banyak menerapkan bunga dalam sistem perbankan maupun dalam kegiatan perekonomian lainnya. Hingga akhirnya

¹ Andrew Shandy Utama, "Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia," *Jurnal Wawasan Yuridika* 2, no. 2 (2018): 187.

terjadi kemunduran peradaban Islam yang menyebabkan praktek perbankan syariah mengalami kemunduran.²

Saat Negara Islam mulai merdeka perkembangan perbankan syariah mulai berkembang dengan pesat di berbagai Negara hingga ke Asia Tenggara. Perkembangan di Asia Tenggara perbankan syariah cukup pesat karena Asia Tenggara merupakan salah satu bagian penting keuangan Islam secara menyeluruh.³ Setiap Negara di Asia Tenggara memiliki cara yang berbeda untuk mengembangkan perbankan syariah yang dikelolanya. Dua Negara di Asia Tenggara yaitu Indonesia dan Malaysia merupakan Negara mayoritas muslim sehingga menjadi pendorong berkembangnya perbankan syariah yang ada di Asia tenggara.⁴

Dalam perkembangan perbankan syariah di Asia Tenggara terdapat beberapa tantangan untuk melakukan kinerja yaitu dari kesenjangan yang mengarah pada kualitas suatu Negara mulai dari Sumber Daya Manusia (SDM), asset keuangan syariah, dan adanya berbagai isu yang tersebar di Negara tersebut.⁵ Malaysia merupakan Negara yang banyak memberikan perkembangan signifikan yang memiliki 26% pangsa pasar dari asset keseluruhan perbankan nasional.⁶

² Abduh Muhith, "Sejarah Perbankan Islam," *Attanwir: jurnal kajian keislaman dan pendidikan* 01 (2012): 1–2.

³ Mohammad Ghazali, Muhammad Ulul Azmi, and Wahyu Nugroho, "Perkembangan Bank Syariah Di Asia Tenggara: Sebuah Kajian Historis," *Falah: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2019): 44.

⁴ Ali Rama, "Analisis Deskriptif Perkembangan Perbankan Syariah Di Asia Tenggara," *Journal of Tauhidinomics* 1, no. 1 (2015): 1–25.

⁵ Sri Hartini, Abdu Rahmat Rosyadi, and Immas Nurhayati, "Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia Dan Malaysia Negara Asia Tenggara Berdasarkan Regulasi," *Justitia Jurnal Hukum Fakultas* 4, no. 2 (2020): 221–373.

⁶ Mochammad Fahlevi, "Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Asia," *Nuansa* 131, no. 131 (2016): 17.

Perkembangan perbankan syariah yang ada di Indonesia juga cukup berkembang meskipun tidak signifikan seperti Malaysia. Indonesia di Asia Tenggara merupakan Negara dengan penduduk muslim terbanyak. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang dilandasi oleh UU 1945 dan diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Perbankan syariah pertama yang berdiri di Indonesia adalah Bank PT Muamalat Indonesia pada tahun 1992.⁷ Peraturan perbankan syariah yang pertama di UU No. 7 Tahun 1992 yang berisi bahwa kegiatan perbankan berdasarkan prinsip bagi hasil. Prinsip bagi hasil terdapat pada PP No. 72 Tahun 1992 yang bagi hasil berdasarkan sesuai prinsip syariah dan sesuai pemanfaatan yang sudah dipercayakan dan penetapan imbalan yang diberikan kepada nasabah baik dalam bentuk pembiayaan maupun investasi.⁸

Indonesia memiliki peluang yang besar sebagai merupakan salah satu dari 10 negara terbesar pada bidang keuangan syariah. Pada tahun 1998 dunia perbankan mengalami krisis ekonomi yang menyebabkan kehancuran sistem perbankan nasional, tetapi perbankan syariah tidak terkena dampak krisis ekonomi yang menyebabkan Indonesia semakin memiliki kepercayaan terhadap perbankan syariah.⁹ Pada krisis ekonomi di dunia merupakan waktu perkembangan perbankan syariah. Perbankan syariah mulai berdiri karena perbankan konvensional mulai mengembangkan

⁷ Moh. Indra Bangsawan, "Eksistensi Ekonomi Islam (Studi Tentang Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia)," *Law and Justice* 2, no. 1 (2017): 24–34.

⁸ Sofyan Al-Hakim, "Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah Di Indonesia," *Ijtihad : Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan* 13, no. 1 (2013): 15.

⁹ Shandy Utama, "Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia."

usahanya karena perbankan syariah pada waktu itu tidak terkena dampak dari krisis ekonomi. Meskipun terbilang baru di Indonesia perbankan syariah memiliki ciri daya tarik sendiri di masyarakat bagi perkembangan keuangan syariah.¹⁰

Perbankan syariah di Indonesia memiliki peran sebagai pendukung perekonomian nasional. Perbankan syariah menjadi salah satu perbankan alternatif dan dipercaya oleh karena itu banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Perbedaan perbankan syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, perbedaan mendasar terletak dari landasan beroprasi yaitu berdasarkan al-Qur'an dan as-Sunnah.

Perbankan syariah menggunakan pembiayaan tanpa bunga dan jika mendapatkan keuntungan maka akan melakukan bagi hasil begitupun sebaliknya.¹¹ Inovasi produk semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Produk dan layanan jasa yang bervariasi membuat masyarakat Indonesia lebih banyak beralih ke perbankan syariah dan praktik yang dilakukan oleh perbankan syariah tidak mengandung riba.¹² Dalam Al-Qur'an di surat An-Nisa' ayat 161 menjelaskan tentang larangan riba, sebagai berikut:

¹⁰ Muhammad Iqbal Fasa, "Tantangan Dan Strategi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 1 (2013): 19–40.

¹¹ Ali Rama, "Perbankan Syariah Dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia," *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi* 2, no. 1 (2013): 33–56.

¹² Hani Werdi Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia : Analisis Peluang Dan Tantangan," *Maksimum* 8, no. 1 (2018): 16.

وَأَخَذَهُمُ الرَّبُّوْا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَأَعْتَدْنَا

لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا — ١٦١

Artinya: “dan karena mereka menjalankan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang darinya dan karena mereka memakan harta orang dengan cara yang tidak sah (*bathil*). Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir diantara mereka azab yang pedih”.

Perkembangan perbankan syariah sudah banyak meraih prestasi dan terus berkembangnya jenis pelayanan. Perbankan syariah di Indonesia telah berkembang selama 30 tahun sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Perbankan syariah bertumbuh dengan baik tetapi belum bisa mengimbangi perbankan konvensional.¹³ Dalam kedatangan perbankan syariah membuat adanya persaingan dengan perbankan konvensional yang membuat sebuah penilaian atas kinerja menjadi sebuah penilaian tersendiri bagi masyarakat maupun investor. Perbankan syariah terus memperlihatkan kemampuannya dalam kinerja supaya keberadaannya di kalangan masyarakat tetap terjaga.¹⁴

Dalam perkembangan bank syariah tujuan utamanya adalah mempertahankan nasabahnya. Oleh karena itu diperlukannya cara agar menciptakan loyalitas dalam diri seorang nasabah. Loyalitas merupakan suatu sikap kesetiaan seseorang terhadap produk atau jasa yang digunakan

¹³ Ari Sita Nastiti, “Menuju Tiga Dekade Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia,” *Sustainability (Switzerland)* 4, no. 1 (2019): 1–14.

¹⁴ Yudo Kisworo, Hartini Salama, and Gemala Paramita, “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Market Share Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional (Studi Kasus BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, BCA Syariah Dengan Bank BRI Tbk, BNI Tbk, Mandiri Tbk Dan BCA Tbk),” *Journal of Information System, Applied, management, Accounting and Research* 5, no. 1 (2021): 1–12.

dan dipakainya berulang-ulang. Dengan terciptanya loyalitas seorang nasabah maka nasabah otomatis akan mempengaruhi lingkungannya untuk menggunakan produk tersebut dan nasabah akan mempergunakan segala jenis layanan yang disediakan oleh perbankan tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukannya inovasi maupun perbaikan terhadap kualitas layanan, kualitas produk maupun dari segi kenyamanan ataupun keamanan.¹⁵

Perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan hingga pendirian perbankan syariah milik Negara maupun milik swasta yang terus berjalan setiap tahunnya. Bank BRI Syariah pada tanggal 17 November 2008 telah beroprasi dan terpisah dari Bank BRI konvensional. Pertama kali produk yang dikeluarkan oleh Bank BRI Syariah adalah menabung atau penghimpunan dana. Bank BRI Syariah mulai melakukan penambahan produk dengan menggunakan akad *mudharabah* dan *wadi'ah* yang berdasarkan syariat Islam. Semakin meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap perbankan syariah, Bank BRI Syariah terus menambah produk dan jasa yang dibutuhkan pada kalangan masyarakat.¹⁶

Selain Bank BRI Syariah terdapat perbankan lainnya yang ikut dilakukan pendirian yaitu Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan perbankan syariah yang lainnya. Dalam segi pemilihan perbankan syariah

¹⁵ Yelli Trisusanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)," *Jom Fisip* 4, no. 2 (2017): 1–16.

¹⁶ Widya Dwi Pratiwi and Makhrus Makhrus, "Praktik Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Pada Produk Tabungan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2018): 177.

masyarakat Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri merupakan perbankan yang maju dan besar yang sudah membuka layanan bank ritel modern dengan layanan sesuai kebutuhan nasabah. Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan cukup kompleks berbeda dengan Bank BRI Syariah yang terdapat produk yang tidak bisa dilakukan. Bank BRI Syariah seringkali memberikan hadiah terhadap nasabahnya yaitu dimana seorang nasabah melakukan setor tunai dengan rutin dan kriteria lainnya, sehingga memiliki daya tarik tersendiri bagi nasabahnya.¹⁷ Pelayanan untuk produk yang lain di Bank BRI Syariah sama pelayanannya dengan Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri tetapi tempat pelayanan Bank BRI Syariah lebih menyeluruh ke daerah yang ada di Indonesia. Bank BRI Syariah juga seringkali mendapatkan prestasi salah satunya penghargaan tentang pengalaman positif terhadap nasabah.¹⁸

Melihat dari prospek kinerja perbankan syariah yang terus mengalami peningkatan akhirnya dilakukannya penggabungan usaha atau merger dari ketiga perbankan syariah yaitu Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Syariah yang berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia. Merger dilakukan agar mengurangi persaingan diantara perbankan syariah yang lain sehingga meningkatkan profitabilitas perusahaan.¹⁹

¹⁷ Wawancara dengan CSR Nurul Z. Fitriya, dikutip pada laporan magang pada tanggal 12 Februari 2021

¹⁸ rizky Pratama Putra And Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya," *JESTT* 1, No. 9 (2014): 1–14.

¹⁹ suwardi, "Tinjauan Problematika Merger Perbankan" 6, no. 2 (2010): 61–70.

Merger menyebabkan banyak perubahan dalam pelayan, system, kualitas maupun kualitas dari perbankan syariah tersebut sehingga loyalitas dari seorang nasabah juga akan berubah dari sebelumnya. Sebuah perbankan syariah sangat mengutamakan loyalitas dari seorang nasabah karena dengan tingginya loyalitas nasabah akan memberikan penilaian bahwa perbankan syariah tersebut mengalami keberhasilan. Loyalitas nasabah juga mempengaruhi daya saing dengan perbankan lainnya.²⁰

Berdasarkan penelitian terdahulu ada temuan terkait perbandingan loyalitas konsumen *Blackberry* sebelum dan sesudah adanya *BBM for Android* yang diteliti oleh Gabor Nemeth dan Eka Fitriyani. Penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan loyalitas konsumen sebelum dan sesudah adanya *BBM For Android*.²¹ Hasil penelitian Novi Astuti dan Jeliteng Pribadi tentang perbedaan persepsi kualitas, kepuasan dan loyalitas konatif pengunjung museum Kota Banda Aceh dan museum Tsunami mendapatkan hasil tidak adanya perbedaan diantara variabel pada loyalitas pengunjung.²²

Berdasarkan kedua penelitian menunjukkan hasil yang berbeda dimana ada perbedaan dan tidak adanya perbedaan dalam suatu hal yang telah dibandingkan. Penelitian terdahulu melakukan penelitian yang

²⁰ Muhammad Zakiy Ishak and Evrita Putri Azzahroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3, no. 1 (2017): 26.

²¹ Gabor Nameth and Eka Fitriyani, "Analisis Perbandingan Loyalitas Konsumen Blackberry Sebelum Dan Sesudah Adanya Bbm Dan Faktor -Faktor Yang Mempengaruhinya," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 1, no. 1 (2015): 7.

²² N Astuti and J Pribadi, "Perbedaan Persepsi Kualitas, Kepuasan, Dan Loyalitas Konatif Pengunjung Museum Kota Banda Aceh (Studi Pada Museum Tsunami Aceh Dan Museum Aceh)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 2, no. 1 (2017): 17–30.

membandingkan loyalitas konsumen tempat maupun penggunaan benda tetapi belum ada yang melakukan penelitian adanya merger perbankan Islam. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti loyalitas nasabah perbankan syariah yang sudah melakukan merger atau penggabungan usaha.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis ingin mengetahui dan memahami lebih lanjut mengenai ***Loyalitas Nasabah*** sebelum dan sesudah ***Merger***. Sehingga penulis mengangkat judul “ **Analisis Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia ex Bank BRI Syariah Sebelum dan Sesudah Merger (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari Mojokerto)**”.

B. Rumusan Masalah

Hasil dari penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sebelum dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sesudah dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana Perbedaan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sebelum dan Sesudah dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

- a. Untuk Mengetahui Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sebelum dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia.
- b. Untuk Mengetahui Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sesudah dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia.
- c. Untuk Mengetahui Perbedaan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Sebelum dan Sesudah dilakukannya Merger Menjadi Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yaitu:

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap menambah pengetahuan dan wawasan baru terkait bagaimana perbedaan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia ex Bank BRI Syariah sebelum dan sesudah merger.

b. Bagi Akademisi Universitas

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap membantu akademisi sebagai literasi kampus yang dapat dipertanggung jawabkan khususnya mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman UTM.

c. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap menambah pengetahuan dan wawasan baru terkait bagaimana perbedaan

loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia ex Bank BRI Syariah sebelum dan sesudah merger agar masyarakat tetap tertarik dengan adanya perbankan syariah meskipun sudah melakukan merger.

D. Kajian Teori

Agar penelitian mendapatkan hasil yang maksimal, peneliti memaparkan hasil penelitian terdahulu sebagai pedoman melakukan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya yaitu:

1. Skripsi Azka Al Afifah, Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Bisnis UIN Raden Fatah Palembang 2016/2017, dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)”*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Azka Al Afifah menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh secara signifikan atau positif dalam meningkatkan loyalitas seorang nasabah.
2. Skripsi Wawan Hermawan, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga 2020, dengan judul *“Analisis Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Interventing (Studi Kasus pada Bank Syariah Bukopin KC Semarang)”*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wawan Hermawan menunjukkan bahwa variabel berpengaruh positif terhadap loyalitas dan kepuasan seorang nasabah.

3. Skripsi Royhan Jamaan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syariah Hidayatullah Jakarta 2016, dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)”*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Royhan Jamaan menunjukkan bahwa variabel berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.
4. Skripsi Rizki Citra Permata, Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang 2017, dengan judul *“Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Syariah Palembang”*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizki Citra Permata menunjukkan bahwa kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
5. kripsi Iqhma Tofanie, Program Studi Diploma III Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya 2016, dengan judul *“Analisis Loyalitas Konsumen dan Positioning Produk Pelumas Enduro 4T”*. Hasil penelitian Iqhma Tofanie menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen masih merasakan ketidakpuasan pada warna pelumas yang cepat hitam/gelap dan merek pelumas juga masih kurang dikenal secara umum oleh

masyarakat dikarenakan kurangnya informasi yang lengkap mengenai merek tersebut.

6. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Novi Astuti dan Jeliteng Pribadi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala 2017, dengan judul *“Perbedaan Persepsi Kualitas, Kepuasan, dan Loyalitas Konatif Pengunjung Museum Kota Banda Aceh (Studi Pada Museum Tsunami Aceh dan Museum Aceh)”*. Hasil penelitian Novi Astuti dan Jeliteng Pribadi menunjukkan bahwa setiap variabel setelah dilakukan pengujian mendapatkan hasil tidak adanya perbedaan antara Museum Tsunami Aceh dan Museum Aceh.
7. Jurnal dari Poltak Sandi Darwin Josua Manalu DKK, Universitas Maritim Raja Ali Haji 2021, dengan judul *“Perbandingan Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman dan Physical Evidence Antara Pengiriman Logistik Pos Indonesia dan JNT (Studi Kasus Pengguna Jasa Pengiriman Pos Indonesia dan JNT di Tanjungpinang)”*. Hasil penelitian Poltak Sandi DKK menunjukkan bahwa perbandingan kualitas dan tarif pengiriman memiliki perbedaan, sedangkan perbandingan *Physical Evidence* tidak terdapat yang signifikan pada Pos Indonesia dan JNT.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini berisikan latar belakang penelitian yang akan diteliti, yang terdiri dari: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II ini berisi tentang teori-teori pendukung dari penelitian yang akan digunakan oleh peneliti sebagai penjawab permasalahan penelitian, teori diantaranya yaitu: Loyalitas Nasabah dan Indikator, Bank BRI Syariah, Merger dan Bank Syariah Indonesia

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III ini berisi tentang metode penelitian yang akan di gunakan oleh peneliti dalam penelitiannya, diantaranya yaitu: Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data.

BAB IV : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini berisi tentang penguraian hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang berisikan tentang bagaimana perbedaan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia ex Bank BRI Syariah sebelum dan sesudah Merger.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dan saran yang bertujuan untuk penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik permasalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA