

**PENGARUH CITRA BANK BRISYARIAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MENABUNG
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NURHAYATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

KATA PERSEMBAHAN

Dalam ketidak sempurnaan akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis, karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Orang tua ku tercinta ayah dan ibu yang dengan keikhlasan hati banting tulang untuk membesarkanku, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a dan restu kalian. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan kalian, ayah dan ibu.
2. Saudara-saudara saya Gina, kiki dan hafiz, yang senantiasa memberikan dukungan, senyum dan doa untuk keberhasilan ini.
3. Guru-guru serta dosen yang sangat luar biasa, berkat kalian lah saya bisa belajar dalam menimba ilmu di dunia pendidikan dan terima kasih banyak atas waktu dan bimbingannya selama ini.
4. Teman-teman dekat yang saya sayangi muna, kiki, noura, icut, ressa basreng, ifah, aa nurma. Kalian adalah semangat saya yang luar biasa, terima kasih dan sayang untuk kalian. ☺
5. Teman-teman seperjuangan lokal B perbankan syariah 2014, yulia safitri, rini arianti, isnawati, fitriyani, jumiatiy, nur ajizah dan masih banyak lagi, telah banyak kenangan yang kita ukir selama berteman.
6. Demisioner dan teman seperjuangan FOSMA 2014 dan DEMA, terima kasih tak terhingga kepada kalian karena telah banyak memberikan dukungan, semangat, doa dan ilmu yang sangat bermanfaat.
7. Semua kerabat dan rekan-rekan baik yang tua ataupun yang muda yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, namun insyaAllah tidak mengurangi rasa hormat dan bangga saya kepada kalian semua.

KATA PENGANTAR

Tak ada kesempurnaan di dunia ini melainkan kesempurnaan sang Khalik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad Rasulullah SAW .

Banyak kesukaran dan hambatan yang dihadapi penulis selama melakukan penyusunan dan penulisan skripsi ini. Namun dengan petunjuk dan rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, dan berkat Rasulullah SAW, disertai usaha, bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi saya yang berjudul Pengaruh Citra Bank BRISyariah Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung Di Kota Banjarmasin dapat diselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur alhamdulillah serta menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Fathurrahman Azhari, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.H.I dan Bapak Dr. H. Syahrudi, M.Fil.I, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
3. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di fakultas ini.

4. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarmasin yang memberikan pelayanan kepada penulis untuk peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pimpinan BRISyariah Cabang Banjarmasin yang telah mengizinkan saya melakukan riset penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan penulis bisa menjadi sebuah skripsi.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini .

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah Swt. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Yaa Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 12 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Hipotesis Penelitian.....	10
G. Kajian Pustaka.....	11
H. Kerangka Pemikiran.....	15
I. Sistematika Penulisan.....	15
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Citra.....	18
B. Citra Perusahaan.....	19
C. Manfaat Citra Perusahaan	21
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan	22
E. Loyalitas Pelanggan	23
1. Pengertian Loyalitas	23
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	24
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	26
4. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	28
F. Menabung dalam Perspektif Islam.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data.....	34

E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Desain Pengukuran.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Penelitian	46
1. Gambaran Umum Perusahaan	46
2. Karakteristik Responden	60
3. Deskripsi Jawaban Responden	63
4. Analisis Data	81
a. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
b. Uji Asumsi Klasik	83
c. Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
d. Pengujian Hipotesis	
5. Pembahasan	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran-Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
3.1 Instrumen Penelitian.....	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur	60
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata.....	62
4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pemahaman Petugas Bank Terhadap Kebutuhan Nasabah	63
4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Menanggapi Cepat Terhadap Permintaan Nasabah	64
4.8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Ramah Tamah Terhadap Nasabah.....	65
4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Responsif Terhadap Keluhan Nasabah	65
4.10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Berkomunikasi dengan Baik	66
4.11 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap variabel Kepribadian(X_1)	67
4.12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Sistem Bagi Hasil dalam Penerapan BRISyariah Sudah Sesuai	68
4.13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Sistem <i>Jobdesc</i> dalam Pelaksanaan Tugas Masing-masing Petugas Bank Sudah Sesuai	68
4.14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pemasaran Produk BRISyariah Sangat Menarik Perhatian.....	70
4.15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Evaluasi Terhadap Kinerja Petugas Bank Sudah di Terapkan dengan Baik.....	69
4.16 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reputasi(X_2)	70
4.17 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Membangun Kerja Sama Yang Baik dengan Semua Rekan Kerja	71
4.18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Sangat Berinisiatif dalam Melakukan Pekerjaan.	72
4.19 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Mematuhi Aturan dan Dapat di Percaya	73
4.20 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Etika (X_3)	73

4.21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Slogan dengan Penerapan dalam Aktivitas BRISyariah	74
4.22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Produk-produk yang di Tawarkan dengan Kebutuhan Nasabah.....	75
4.23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Seragam Karyawan dengan Ciri Khas BRISyariah.....	75
4.24 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Penggunaan Brosur dan Pamflet Sebagai Media Promosi BRISyariah	76
4.25 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Identitas Perusahaan(X_4).....	76
4.26 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Menggunakan Produk-produk BRISyariah Selain Produk Tabungan.....	77
4.27 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Rutin Menabung di BRISyariah	78
4.28 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Menyarankan dan Mengajak Orang Lain untuk Menabung di BRISyariah.....	79
4.29 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Tidak Menggunakan Produk Tabungan di Bank Lain Selain di BRISyariah	79
4.30 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	80
4.31 Hasil Uji Validitas	81
4.32 Hasil Uji Reliabilitas	82
4.33 Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
4.34 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.35 Pengujian Hipotesis (Uji F)	90
4.36 Pengujian Hipotesis (Uji T)	92
4.37. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	94
4.38. Analisis Koefisien Determinasi	95

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
2.1 Piramida Loyalitas.....	30
4.1 Histogram Regresi Residual.....	83
4.2 Diagram Normal P-P Plot	83
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	86

MOTTO

CEPATNYA SUKSES TIDAK DITENTUKAN OLEH BESARNYA

PEKERJAAN, TAPI OLEH TERATURNYA UPAYA. 😊