

ABSTRAK

Siti Jubaidah. *Pengaruh Religiusitas Intrinsik dan Religiusitas Ekstrinsik terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Masyarakat Kota Banjarmasin).* Skripsi. Pembimbing (I) H. Abdul Gafur, Lc., M.A., (II) Ansharullah, M.Fil.I., Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Religiusitas Intrinsik, Religiusitas Ekstrinsik, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya loyalitas nasabah bagi keberlanjutan perbankan syariah di tengah persaingan industri keuangan yang semakin kompetitif. Dalam konteks perbankan syariah, loyalitas nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan ekonomi, tetapi juga oleh faktor religiusitas dan kepercayaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh religiusitas intrinsik dan religiusitas ekstrinsik terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia serta menguji peran kepercayaan sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa religiusitas intrinsik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan religiusitas ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan. Kepercayaan tidak terbukti memoderasi hubungan religiusitas intrinsik maupun religiusitas ekstrinsik terhadap loyalitas nasabah, tetapi berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas. Model penelitian mampu menjelaskan variasi loyalitas nasabah sebesar 72,9%. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan religiusitas ekstrinsik memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Siti Jubaidah: *The Influence of Intrinsic and Extrinsic Religiosity on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia with Trust as a Moderating Variable (A Study of Customers in Banjarmasin City). Undergraduate Thesis. Advisors: (I) H. Abdul Gafur, Lc., M.A., (II) Ansharullah, M.Fil.I. Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Antasari Banjarmasin, 2026.*

Keywords: *intrinsic religiosity, extrinsic religiosity, trust, customer loyalty, Indonesian Islamic bank.*

This study was motivated by the importance of customer loyalty for the sustainability of Islamic banking amid increasingly competitive conditions in the financial industry. In the context of Islamic banking, customer loyalty is influenced not only by economic considerations but also by religiosity and trust. Therefore, this study aims to analyze the influence of intrinsic and extrinsic religiosity on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia and to examine the role of trust as a moderating variable.

This study employed a quantitative approach using a survey method involving 100 customers of Bank Syariah Indonesia in Banjarmasin City selected through purposive sampling. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software.

The results showed that intrinsic religiosity did not significantly affect customer loyalty, whereas extrinsic religiosity had a positive and significant effect on customer loyalty. Trust was not found to moderate the relationship between intrinsic and extrinsic religiosity and customer loyalty but had a positive and significant direct effect. Furthermore, the research model explained 72.9% of the variance in customer loyalty. These findings indicate that trust and extrinsic religiosity play a more dominant role in shaping customer loyalty at Bank Syariah Indonesia.