

ABSTRAK

Muhammad Azmi Akhlis. 2016 Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Rahman Helmi, S.Ag., MSI. (II) Muhammad Haris, M.Kn.

Kata Kunci: Religiusitas, Loyalitas Nasabah.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh sebuah fenomena bahwa loyalitas nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan loyalitas nasabah dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah (1) untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor dimensi religiusitas (dimensi keyakinan atau akidah Islam, praktik agama, pengalaman, pengetahuan keagamaan, pengamalan) terhadap tingkat loyalitas nasabah PT. BTN KCS Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui variabel yang manakah dari faktor dimensi religiusitas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat loyalitas nasabah pada PT. BTN KCS Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), bersifat statistik kuantitatif, yaitu dimensi keyakinan atau akidah Islam, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan keagamaan dan dimensi pengamalan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada bank BTN Syariah KCS Banjarmasin, dengan pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dimensi religiusitas meliputi dimensi keyakinan atau akidah Islam, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan keagamaan dan dimensi pengamalan secara simultan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di bank BTN KCS Banjarmasin. Sedangkan secara parsial dimensi keyakinan atau akidah Islam, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman dan dimensi pengetahuan keagamaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dan hanya dimensi pengamalan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di bank BTN KCS Banjarmasin dengan nilai sig 0,037.