

**PENGARUH RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD AZMI AKHLIS**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

**PENGARUH RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG SYARIAH
BANJARMASIN**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh

MUHAMMAD AZMI AKHLIS

NIM. 1301160380

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/ 1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Azmi Akhlis

NIM : 1301160380

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Azmi Akhlis

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Oleh : Muhammad Azmi Akhlis

NIM : 1301160380

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah/ SI

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Desember 2016

Pembimbing I



Rahman Helmi, S. Ag., MSI
NIP. 197405081999031002

Pembimbing II



Muhammad Haris, M. Kn.
NIP. 198611172011011005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



Rahman Helmi, S. Ag., MSI
NIP. 19740508 199903 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin", ditulis oleh Muhammad Azmi Akhlis, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.
NIP. 19580406 198703 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi Mubarak Seff, MA. (Ketua)	1.
2. Rohana Faridah, SE, MM. (Anggota)	2.
3. Rahman Helmi, S.Ag., MSI. (Anggota)	3.
4. Muhammad Haris, SH, M. Kn. (Anggota)	4.

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.

MOTTO

JIKA SAYA BERADA DI PAGI
HARI JANGANLAH MENUNGGU
SORE TIBA

LAKUKANLAH APA YANG
BISA KITA LAKUKAN
SEKARANG PERSEMBAHKAN
YANG TERBAIK SAAT INI

ولا حول ولا قوة الا بالله

(Muhammad Azmi Akhlis)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, Puji Syukur atas Nikmat dan Anugerah yang diberikan Allah SWT dan rahmat dari Nabi Muhammad Saw.

Bismillahirrahmanirrahim

Saya persembahkan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk keluarga terutama kedua orang tua, Ayahanda Abdul Aziz dan Ibunda Mulyani yang membuat saya mampu bertahan sampai sekarang, Abah dan Mamaku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas do'a serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa ku membalasnya dengan apapun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua.

Kepada Kai, Nini, Amang-Amang, Acil -Acil, dan seluruh keluarga yang selalu memberi semangat, bantuan dan motivasi, semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

Kepada Sahabat-sahabatku dan Teman-teman yang baik yang selalu membantu, Keluarga besar asrama inkisaria dan local c 2013, serta semua teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 dan yang terspesial Melda yang bersama-sama melalui masa kuliah akan menjadi sebuah kenangan dalam hidup yang tak pernahkan kulupakan. Serta semua pihak yang telah membantu tercapainya skripsi ini.

Thanks for all

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	Be
ت	Ta'	t	Te
ث	S\`a'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	H}a	h{	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ẓa	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas

غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	'el
م	Mim	m	'em
ن	Nun	n	'en
و	Waw	w	We
ه	Ha'	h	ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	ditulis	<i>muta' aqqidi>n</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	ditulis	<i>Kara>mah al auliya>'</i>
---------------	---------	-----------------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zaka>tul-fit}ri</i>
------------	---------	---------------------------

D. Vokal Pendek

َ	kasrah	ditulis	<i>I</i>
َ	fath}ah	ditulis	<i>A</i>
ُ	d}ammah	ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	a> <i>ja>hiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	ditulis	a> <i>yas'a></i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	ditulis	i> <i>kari>m</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	ditulis	u> <i>furu>d}</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fath}ah + ya'mati بينكم	ditulis	Ai <i>bainakum</i>
---	----------------------------	---------	------------------------------

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الا نبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين. اما بعد.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, dan sahabat beliau. Berkat taufiq, hidayah, dan inayah Allah SWT, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.**

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka peneliti menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, M.H selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin sekaligus dosen pembimbing I saya dan Bapak Haris selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi yang sesuai

dengan kepentingan pengembangan Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Para dosen, asisten dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam ini dan terima kasih atas kesempatannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
4. Kepala Perpustakaan Institut dan Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan seluruh stafnya yang telah banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Pimpinan/Branch Manager (Bapak Nanang Widyantoro), Deputy Branch Manager Supporting (Bapak Rohendy), GBA (Mas Wira), Sekretaris (Mba Lia Piutani) dan seluruh karyawan dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin yang telah memberikan izin dan membantu dalam melaksanakan penelitian.
6. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan keterangan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan penelitian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung hingga tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya amin.

Banjarmasin, Ramadhan 1438 H
Desember 2016 M

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9

G. Hipotesis Penelitian.....	9
H. Kajian Pustaka.....	10
I. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Bank Syariah	13
1. Pengertian Bank Syariah.....	13
2. Visi dan Misi Perbankan Syariah.....	14
3. Prinsip-prinsip Bank Syariah	14
4. Tujuan Utama Perbankan dan Keuangan Islam	16
5. Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional...	17
6. Daftar Lengkap Bank Syariah di Indonesia	18
B. Religiusitas	21
1. Pengertian Religiusitas.....	21
2. Fungsi Agama	23
3. Dimensi Religiusitas	24
4. Dimensi Religiusitas dalam Perspektif Islam	26
C. Loyalitas Nasabah	29
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	29
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah	30
3. Tahapan dan Tingkat Loyalitas.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Desain Pengukuran	38
G. Teknis Analisis Data	39

BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
	1. Letak Geografis Objek Penelitian	46
	2. Sejarah Singkat BTN Syariah	46
	3. Perkembangan Jaringan	49
	4. Visi dan Misi BTN Syariah.....	50
	B. Karakteristik Responden	51
	C. Hasil Uji Instrumen Data.....	54
	1. Uji Validitas	54
	2. Uji Reabilitas.....	56
	D. Uji Asumsi Klasik	58
	1. Uji Normalitas	58
	2. Uji Heteroskedasitas.....	59
	3. Uji Multikolinearitas	60
	E. Analisa Kuantitatif	61
	1. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji Parsial	61
	2. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji Simultan	66
	3. Pengujian Koefisien Regresi dengan R ²	68
	E. Intreprestasi Data	69

BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	72
	B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No. Uraian.....	Hlm
Tabel 2. 1 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional	17
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 6 Item-Total <i>Statistics</i>	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Regresi secara Parsial (Uji T).....	62
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Regresi secara Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Regresi dengan R Square (R ²)	68

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian.....	Hlm
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	58
Gamabr 4. 2 Hasil Normal <i>P- Plot Rregression Standardized</i>	58
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59