

ABSTRAK

Nurhayati, 2018. Pengaruh Citra Bank BRISyariah Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung di Kota Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (1) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI. (2) Drs. H. Syahrudi, M.Fil.I

Kata Kunci: Citra bank, loyalitas nasabah, menabung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya persepsi masyarakat terhadap lembaga keuangan khususnya perbankan syariah. Tiap-tiap bank memiliki citra nya masing-masing yang mana sudah pasti mempengaruhi perilaku para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Permasalahan dalam penelitian ini apakah citra sebuah perusahaan atau bank BRISyariah dapat mempengaruhi suatu perilaku konsumen yaitu loyalitas atau kesetiaan nasabahnya untuk tetap menabung dan tetap menggunakan produk di bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra bank BRISyariah terhadap loyalitas nasabahnya menabung dengan menggunakan variabel-variabel independen yang langsung berkaitan dengan citra bank tersebut yaitu Kepribadian, Reputasi, Etika, Identitas Perusahaan dan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah para nasabah yang menabung di BRISyariah Banjarmasin, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menurut Wibisono, maka dapat ditarik sampel sebesar 96 orang nasabah BRISyariah dengan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data instrumen yang berupa kuesioner. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik *Pearson Correlation*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Melalui teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial, yang mencakup analisis regresi berganda, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra bank dengan loyalitas nasabah menabung dengan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis regresi secara residual yang menghasilkan *output ANOVA*, bahwa nilai F adalah 34,110, Nilai tersebut lebih besar dari nilai F Tabel sebesar 2,275, dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. *Kedua:* Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi secara residual dengan menggunakan uji t bahwa t_{hitung} variabel kepribadian (X_1) sebesar 2,917, t_{hitung} variabel reputasi (X_2) sebesar 2,764, variabel etika (X_3) sebesar 0,843, dan t_{hitung} variabel identitas perusahaan (X_4) sebesar 0,881. Dapat dikatakan bahwa variabel kepribadian memiliki nilai yang paling besar dari nilai t_{tabel} , yang dapat diartikan bahwa kepribadian merupakan variabel yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah menabung di BRISyariah Banjarmasin.