

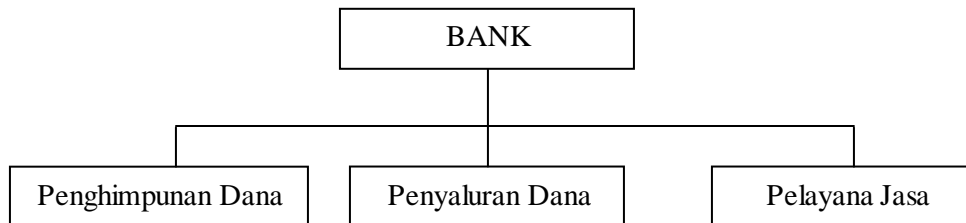
BAB I

PENDAHULUAN

B. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam melayani kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia. Terbukti dimasa sekarang perbankan syariah memiliki tempat dipasar perbankan Indonesia. Berbeda dengan era 80-an, masyarakat sangatantisipasi terhadap hal-hal yang berlandaskan syariah. Masyarakat menilai bahwa makna kata “syariah” hanya hal-hal yang menyangkut ibadah saja. Mereka meragukan bahwa ekonomi yang berlandaskan syariah mampu berdiri dan bertahan dalam praktek kehidupan. Barulah pada tahun 1997 ketika krisis moneter yang melumpuhkan perekonomian Indonesia, banyak bank-bank konvensional yang bertumbangan. Ketika itu, Bank Indonesia (BI) menerapkan *tight money policy* (kebijakan uang ketat) dengan menetapkan bunga simpanan mencapai 70% yang mengakibatkan bank harus membayar bunga kredit sebesar itu kepada nasabah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. (lihat gambar 1.1)

Gambar 1.1**Fungsi Utama Bank**

Sumber : dikutip dalam buku karangan Drs. Ismail, MBA

Dari Gambar 1.1, bank memiliki tiga fungsi utama, yaitu melakukan aktivitas dalam penghimpunan dana kepada pihak ketiga, dan aktivitas penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan dana, dan aktivitas bank dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Dari ketiga fungsi tersebut, bank dapat mengembangkan berbagai macam produk bank, yaitu produk bank yang terkait dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa.¹

Di Indonesia sendiri, sejarah berdirinya bank syariah dipelopori oleh berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 dan mulai beroperasi penuh pada tahun 1992. Untuk mengetahui runutan sejarah hingga kehadiran sejumlah bank syariah di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut:

Dimulai pada tahun 1967 dengan dikeluarkannya UU No. 14 tahun 1967 tentang “Pokok-pokok Perbankan”. Dalam pasal 13 huruf (c) diterangkan bahwa dalam usaha bank didalam operasinya menggunakan sistem kredit dan tidak mungkin melaksanakan kredit tanpa mengambil

¹ Drs. Ismail, MBA., Ak, *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010) hlm 12

“bunga”. Lalu pada era tahun 1980-an terjadi kesulitan pengendalian tingkat “bunga” oleh pemerintah karena bank-bank yang telah didirikan sangat tergantung kepada tersedianya likuiditas Bank Indonesia. Sehingga pemerintah mengeluarkan “diregulasi” pada tanggal 1 Juni 1983 yang membuka belenggu tingkat bunga ini. Diregulasi ini menimbulkan kemungkinan bagi Bank untuk menentukan tingkat bunga sebesar 0%.²

Pada tahun 1991 kemudian lahir Bank Muamalat Indonesia sebagai kerja tim MUI tersebut dan mulai beroperasi penuh setahun kemudian. Pada periode ini, pemerintah mengeluarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang “Perbankan yang memperkenalkan sistem perbankan bagi hasil”. Dalam pasal 6 huruf (m) dan pasal 13 huruf (c) menyatakan bahwa salah satu usaha bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPRS) adalah menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil.³

Kemudian tahun 1998 terjadi perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang “perbankan” menjadi UU No. 10 tahun 1998. Perubahan itu semakin mendorong berkembangnya keberadaan sistem perbankan syariah di Indonesia. Sehingga kemudian tahun 2008, keluarlah UU No. 21 Tahun 2008 tentang “Perbankan Syariah” yang melengkapi minimnya regulasi perbankan syariah selama ini.⁴Dimana mengatur beberapa ketentuan baru di bidang perbankan syariah, antara lain otoritas fatwa dan komite perbankan syariah,

²<http://tipsserbaserbi.blogspot.com/2014/03/sejarah-bank-syariah-di-indonesia.html>,
Dikutip oleh Ia ode Sidratullah, diakses pada tanggal 06 Februari 2015, Jam 17.00 wita.

³ *Ibid*

⁴ *ibid*

pembinaan dan pengawasan syariah, pemilihan Dewan Pengawas Syariah (DPS), masalah pajak, penyelesaian sengketa perbankan, dan konversi Unit Usaha Syariah (UUS) menjadi Bank Umum Syariah (BUS). Lalu Undang-undang ini memberikan keleluasaan dalam pengembangan perbankan syariah sehingga memberi peluang besar ke depannya. Keleluasaan itu, antara lain adalah : Pertama, Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) tidak bisa dikonversi menjadi Bank Umum. Sedangkan Bank Umum dapat dikonversi menjadi Bank Syariah (Pasal 5 ayat 7). Kedua, bila terjadi penggabungan (*merger*) atau peleburan (*akuisisi*) antara Bank Syariah dengan Bank Non Syariah wajib menjadi Bank Syariah (Pasal 17 ayat 2). Ketiga, bank umum umum yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS) harus melakukan pemisahan (*spin off*) apabila (Pasal 68 ayat 1), UUS mencapai asset paling sedikit 50 persen dari total nilai aset bank induknya atau 15 tahun sejak berlakunya UU Perbankan Syariah.

Terbukti hingga saat ini Indonesia telah memiliki industri keuangan syariah yang cukup lengkap. Mulai dari perbankan syariah, industri keuangan non-bank syariah, dan pasar modal syariah. Dimana ke 3 sektor tersebut telah menunjukkan perkembangan cukup pesat.

Dari sisi perkembangan kelembagaan, jumlah lembaga keuangan syariah Indonesia juga terus bertambah. Hingga triwulan ke-2 tahun 2014 ini, jumlah perbankan syariah di Indonesia telah mencapai 12 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 163 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dengan total jaringan kantor mencapai 2.582 kantor

yang tersebar di seluruh Indonesia. Sementara itu, hingga triwulan ke-2 tahun 2014, jumlah lembaga keuangan non-bank syariah di Indonesia telah mencapai 48 Lembaga Asuransi Syariah (LAS) dan 48 perusahaan pembiayaan syariah (PPS).⁵

Berdirinya perbankan dengan sistem bagi hasil (*nisbah*) didasarkan pada 2 alasan utama yaitu: 1) adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada bank konvensional hukumnya haram karena termasuk kategori riba yang dilarang dalam agama, 2) dari aspek ekonomi, penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan.

Adapun ayat Al-Qur'an tentang *Riba* yaitu (Q.S Ar-Ruum : 39)

وَمَا آتَيْتُم مِّن رِّبَا لِّيَرْبُوَا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُم مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “*dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)*”.(Q.S Ar-Ruum : 39)⁶

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh bank syariah agar nasabah memilih bank syariah. Salah satu faktor yang harus diperhatikan bank syariah yaitu menyangkut aspek pelayanan, setiap perusahaan baik barang maupun jasa, jika ingin banyak dikenal oleh masyarakat, sangatlah

⁵ <http://www.jawapos.com/baca/opinidetail/8786/Industri-Keuangan-Syariah-Menghadapi-MEA>, oleh: Muliawan D Hadad (Ketua Dewan Komisaris OJK), pada tanggal 27 Januari 2015 pukul 17.00 wita.

⁶ Abdul Rahman B Smith. LC., *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Ayat Pojok Bergaris) Departemen Agama RI*, (Semarang: CV. Asy- Syifa'), hal. 326.

perlu mempertimbangkan sebuah nama atau *brand company*. Dalam dunia bisnis *brand company* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi atas keberhasilan suatu perusahaan. Sejalan dengan itu, dengan lahirnya bank-bank syariah di Indonesia, banyak lembaga keuangan yang menggunakan label atau *brand* “syariah” pada nama perusahaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa *brand* terkenal pasti mutunya terjamin juga.⁷

Beberapa pendapat mengatakan bahwa label “iB” kurang mempengaruhi nasabah, karena nasabah lebih terpengaruh label “syariah” yang biasanya ada pada bagian depan bank syariah yang menunjukkan bahwa itu merupakan bank islam yang berlandaskan prinsip kesyariahan yang terhindar dari unsur *riba*.⁸ Namun, ada juga yang berpendapat bahwa label “iB” sangat dominan berpengaruh pada bank syariah, karena menurut mereka itu merupakan ciri utama bank yang menjalankan prinsip syariah, terkecuali Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).⁹

Berdasarkan uraian diatas, bahwa pentingnya sebuah label atau nama atau *brand* dalam sebuah bisnis, tentu tujuan utamanya adalah agar masyarakat menggunakan jasa bank syariah tersebut. Oleh karena itu juga, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh label atau nama atau *brand* suatu perusahaan perbankan dalam menarik nasabah sehingga

⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 59.

⁸ Sarini Murni Asih, *Bagian Marketing (pemasaran)*, BPD Kalsel Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, wawancara pada tanggal 16 April 2015, jam 15.20 wita.

⁹ Fendy Ahmad Ardiansyah, *Bagian Marketing (pemasaran)*, BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, wawancara pada tanggal 14 April 2015, jam 16.00 wita.

meningkatkan loyalitas nasabah suatu bank. Sehingga Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **Pengaruh Label iB pada Lembaga Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Banjarmasin.**

C. Rumusan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka penulis merumuskan terlebih dahulu pada permasalahan kedalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah label “iB” pada lembaga keuangan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin?
2. Apakah label “iB” pada lembaga keuangan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin?
3. Bagaimana analisis pandangan Perbankan Syariah tentang label “iB” pada lembaga keuangan terhadap loyalitas (kesetiaan) nasabah Bank Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh label “iB” pada lembaga keuangan secara simultan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh label “iB” pada lembaga keuangan secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui analisis pandangan Perbankan Syariah tentang label “iB” pada lembaga keuangan terhadap loyalitas (kesetiaan) nasabah Bank Syariah.

E. Signifikansi Penulisan

Dari hasil penelitian tersebut diharapkan berguna sebagai:

1. Bagi penulis, sebagai wawasan keilmuan yang dapat menstimulus penulis untuk terus belajar mengenai perkembangan Bank Syariah, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan faktor pendorong masyarakat Indonesia untuk menabung pada Bank syariah di Banjarmasin
2. Bank Syariah di Banjarmasin, sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan perencanaan dan pengimplementasian pengaruh label “iB” pada lembaga perbankan terhadap loyalitas nasabah.
3. Masyarakat, diharapkan menghasilkan informasi tentang perkembangan Bank Syariah dan turut berperan dalam pengembangan perbankan Syariah terutama dalam peningkatan kepercayaan kepada Bank Syariah.
4. Bahan informasi bagi mereka yang mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan masalah ini dari sudut pandang yang berbeda.
5. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya *khazanah* perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya serta Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dan kekeliruan dalam menjelaskan arti judul, maka penulis membuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya.¹⁰ Maksudnya adalah suatu daya yang ditimbulkan oleh pengetahuan nasabah sebagai alat untuk mempengaruhi dan dapat membentuk watak atau perilaku pada lembaga keuangan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin
2. Label atau *brand* adalah nama, istilah, tanda, simbol, rancangan atau kombinasi dari hal-hal tersebut untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang atau kelompok orang atau perusahaan untuk membedakan dari produk pesaingnya.¹¹ Maksudnya adalah suatu nama, label, ciri khas yang dimilikinya sebagai media untuk memperkenalkan bahwa Bank Syariah di Banjarmasin harus menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariat Islam.
3. iB atau *Islamic Banking* atau Bank Syariah adalah suatu bank atau lembaga yang sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam, yaitu mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian berusaha yang dituntun oleh Al-Qur'an dan Al-Hadits, mengikuti tata cara berusaha

¹⁰ <http://www.yosiabdiandindaon.blogspot.com/2012/11/pengertian-pengaruh>, di akses hari jum'at, 23 januari 2015, jam 17.15 wita.

¹¹ Gede Riana, *Pengaruh Trust Brand Terhadap Royalty Brand*, (Buletin Studi Ekonomi, 2008), hal. 187.

yang tidak dilarang oleh Al-Qur'an dan Al-Hadits.¹² Maksudnya bahwa pada Bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS) di Banjarmasin terdapat label atau nama iB sebagai simbolisasi untuk menandakan bahwa itu Bank Islam.

4. Lembaga Keuangan adalah lembaga yang beroperasi dalam perdagangan uang, alat-alat hutang dan hak milik, misalnya bank, perusahaan-perusahaan investasi dan sebagainya.¹³
5. Loyalitas Nasabah adalah kebiasaan pembeli, pemakai, konsumen yang menggunakan jasa perbankan untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana yang dilakukan secara berulang-ulang.¹⁴ Maksudnya adalah orang yang memiliki kesetiaan baik itu menghimpun dan menyalurkan dananya serta menggunakan jasa Bank Syariah di Banjarmasin.
6. Bank-bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara khusus berdasarkan prinsip syariah,¹⁵ seperti: BPD Kalsel Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah. Maksudnya adalah bank-bank yang masuk kedalam daftar Bank-bank Syariah di Banjarmasin.

¹² Sujana Ismaya, *Kamus Perbankan*, (Bandung Grafika, 2006), hal. 291.

¹³ Wiens Anorga, *KAMUS ISTILAH EKONOMI*, (Bandung:M2S Bandung, 2004), hal. 373.

¹⁴ *Ibid*, hal. 140.

¹⁵ <http://www.ojk.go.id/bank-umum>, oleh: Muliaman D Hadad (Ketua Dewan Komisaris OJK), diakses pada tanggal 9 Februari 2015 jam 15.10 wita.

G. Kajian Pustaka

Berdasarkan telaah yang dilakukan terhadap beberapa sumber-sumber kepustakaan. Maka penulis menggunakan kajian pustaka sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Jumiyati (0901150275) Judul penelitiannya adalah *pengaruh tingkat pengetahuan konsumen mengenai perbankan syariah terhadap keputusan menjadi nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin*.¹⁶Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan konsumen (nasabah) berdasarkan atribut, manfaat, nilai produk mengenai perbankan syariah. Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data ini adalah analisis kuantitatif dan analisis regresi berganda. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa banyak terdapat banyak variabel dari seluruh responden atau sumber data lain yang sudah terkumpul. Sehingga dapat dilakukan perhitungan untuk mengetahui jumlah data dengan menggunakan analisis regresi berganda (Software SPSS).

Penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (1201160368) Judul penelitiannya adalah *pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Banjarmasin*.¹⁷Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan yang diberikan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terhadap loyalitas. Alat analisis yang digunakan analisis kuantitatif adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda,

¹⁶ Jumiyati, *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah PT BNI Syariah Cabang Banjarmasin*, dikutip: UPT Perpustakaan IAIN Antasari, pada tanggal 25 Januari 2015 pukul 10.00 wita.

¹⁷ Fatimah, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BNI Syariah Cabang Banjarmasin*, dikutip: UPT Perpustakaan IAIN Antasari pada tanggal 25 Januari 2015 pukul 09.45 wita.

pengujian koefisien regresi dengan R², uji simultan (uji F), koefisien dengan uji parsial (uji t). Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan nilai dan jumlah angka, berdasarkan analisis yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ridho Muarif (07005328) Judul penelitiannya adalah *pengaruh pengetahuan mahasiswa mengenai perbankan syariah terhadap minat menjadi nasabah pada bank kalsel syariah (studi terhadap mahasiswa iain antasari)*.¹⁸ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan mahasiswa mengenai perbankan syariah, manfaat, nilai produk dan ketertarikan mahasiswa untuk menabung di Bank Kalsel. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan analisis kuantitatif adalah dengan menggunakan *sample random sampling* (pengambilan sampel secara acak). Hasil analisis kuantitatif bahwa sampel di ambil secara acak yakni dari fakultas yang berbeda, yaitu; syariah, tarbiyah, ushuluddin dan dakwah.

Berkaitan dengan penelitian diatas, ada sebagian yang mengkaji tentang loyalitas nasabah. Namun, ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang penulis angkat. Perbedaan itu bisa dilihat dari variabel yang penulis teliti dan gunakan serta lokasi penelitian yang dilakukan pada bank-bank syariah di Banjarmasin, khususnya BRI Syariah Cabang Banjarmasin, BNI Syariah Cabang Banjarmasin, serta BPD Kalsel Syariah di Banjarmasin.

¹⁸ Ridho Muarif, *Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Mengenai Perbankan Syariah terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Kalsel Syariah (studi terhadap mahasiswa iain)*, dikutip: UPT Perpustakaan iain, pada tanggal 25 januari 2015 pukul. 11.00 wita.

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian maka hipotesa yang diajukan adalah:

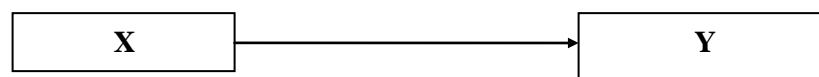
1. H_0 = Diduga label “iB” pada lembaga keuangan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.
2. H_a = Diduga label “iB” pada lembaga keuangan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.

I. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran ini penulis menggambarkan regresi sistematis antara variabel independen (X): Label “iB” pada lembaga keuangan dan variabel dependen (Y): Jumlah nasabah Bank Syariah di Banjarmasin. Adapun penjelasannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar. 1.2

Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen



Keterangan:

X = Label “iB” pada lembaga keuangan

Y = Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Banjarmasin

J. Sistematika Penulisan

Penyusunan Skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) Bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab Pertama, berisi tentang Pendahuluan yang terdiri dari; Latar Belakang Masalah yang menguraikan dari permasalahan yang ditemukan penulis dilapangan, sehingga menjadikan alasan peneliti dalam pengangkatan judul, barulah setelah itu permasalahan tersebut dijadikan sebagai rumusan masalah dalam rangka memperoleh tujuan penelitian. Pada bab ini juga membahas definisi operasional, signifikansi penulisan, definisi operasional, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, kajian pustaka serta sistematika penulisan yang akan membatasi dan mengatur jalur penelitian sehingga terarah dalam pelaksanaannya.

Bab Kedua, berisi tentang beberapa ketentuan tentang label yang menguraikan teori-teori umum dan syariah mengenai pengaruh label iB pada lembaga keuangan terhadap loyalitas nasabah bank syariah, yang akan dijadikan peneliti sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan dalam penelitian dan pedoman penganalisan data.

Bab Ketiga, berisi tentang Metode Penelitian untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka perlu dibuat jenis penelitian yaitu penelitian lapangan, sifat dan lokasi penelitian. Disisi lain dalam melakukan penelitian agar tepat sasaran apa yang ingin dicapai, maka perlu adanya subjek dan objek penelitian, data dan sumber data juga diperlukan dalam penelitian ini agar hasil yang didapatkan menjadi jelas dan valid. Dalam

mengumpulkan data harus ada suatu cara agar dapat terkumpul dengan akurat dan efektif, maka dari itu perlu adanya teknik pengumpulan dan data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas, maka dibuatlah teknik pengolahan dan analisis data, kemudian dalam melakukan penelitian ini, ada tahapan-tahapan yang dimasukkan dalam prosedur penelitian

Bab Keempat, berisi tentang Penyajian data dan analisis data, penyajian data terdiri dari gambaran umum Bank Syariah di Banjarmasin, karakteristik responden dan analisis deskripsi variabel. Sedangkan analisis data terdiri jawaban rumusan masalah yakni label iB pada lembaga keuangan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

Bab Kelima, berisi tentang Penutup yang terdiri dari; simpulan dan saran-saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, jelas dan padat.