

**PENGARUH PENGALAMAN INVESTOR, NILAI INVESTOR, DAN
KEPUASAN INVESTOR TERHADAP LOYALITAS INVESTOR
GALERI INVESTASI SYARIAH BEI FEBI UIN ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RADIAH HASTINAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**PENGARUH PENGALAMAN INVESTOR, NILAI INVESTOR, DAN
KEPUASAN INVESTOR TERHADAP LOYALITAS INVESTOR
GALERI INVESTASI SYARIAH BEI FEBI UIN ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RADIAH HASTINAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

**PENGARUH PENGALAMAN INVESTOR, NILAI INVESTOR,
DAN KEPUASAN INVESTOR TERHADAP LOYALITAS
INVESTOR GIS BEI FEBI UIN ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Radiah Hastinah

1501150099

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radiah Hastinah

NIM : 1501150099

Tempat/Tgl Lahir : Banjarmasin, 18 Juli 1997

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 09 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,



Radiah Hastinah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Pengalaman Investor, Nilai Investor, dan Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas Investor GIS BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin**

Ditulis oleh : Radiah Hastinah

NIM : 1501150099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022M/1443H

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 18 Juli 1997

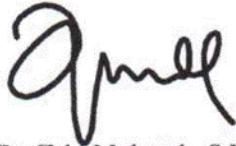
Alamat : Lampihong Selatan RT. 002 No. 61 kec. Lampihong Kab. Balangan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 06 April 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.SI
NIP. 197710312002121002



Hariyanto, S.E., M.M
NIP. 197910272005011004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Investor, Nilai Investor, dan Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas Investor GIS BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin”, ditulis oleh Radiah Hastinah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 Mei 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarrak, SE., M.SI. (Ketua Penguji)	1.
2. Hariyanto, SE., MM. (Anggota Penguji)	2.
3. Elida Mahriani, SEI., MM. (Anggota Penguji)	3.
4. M. Qamaruddin, SEI., ME. (Anggota Penguji)	4.

ABSTRAK

Radiah Hastinah 2022, *Pengaruh Pengalaman Investor, Nilai Investor, dan Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas Investor GIS BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Zaki Mubarrak, SE., M.SI (II) Hariyanto, SE., MM.

Kata kunci: Pengalaman, Nilai, Kepuasan, Loyalitas, Investor, Pasar Modal, Galeri Investasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan zaman dan jumlah penduduk Indonesia yang semakin besar pertumbuhan perkapita yang tergolong tinggi merupakan potensi yang sangat besar dalam persaingan bisnis terutama dibidang jasa atau pelayanan termasuk di bidang pasar modal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengalaman investor, nilai investor, dan kepuasan investor secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, berlokasi di Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin. Teknik pengambilan data menggunakan teknik *Purposive sampling* sedangkan teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesioner.

Melalui analisis kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS 24 dan Eviews-9, penelitian ini menghasilkan temuan bahwa variable independen dalam penelitian ini yang terdiri dari pengalaman investor (X1), nilai investor (X2), dan kepuasan investor (X3) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana $F_{hitung} > F_{table}$ ($37,75516 > 3,08$) dan nilai signifikan $F_{statistic} < 0,05$ ($0,000000 < 0,05$). Sedangkan secara parsial hanya ada dua variable independen yang berpengaruh terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin, yaitu variable nilai investor (X2) dan kepuasan investor (X3). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t hitung masing-masing variable sebesar 3,185767 dan 4,304740 yang lebih besar dari nilai t table sebesar 1,98282 dan tingkat signifikan masing-masing variable sebesar 0,0019 dan 0,0000 lebih kecil dari 0,05.

Motto

Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”

(Q.S Az-Zalzalah: 7-8)

Man jadda wajada

“Barang siapa bersungguh-sungguh, dapatlah ia”

“Usaha tidak akan mengkhianati hasil”

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Alm. Ayah dan Mama saya tercinta,

Kakak dan adik saya tersayang,

Kepompong 2017,

Dan seluruh teman-teman yang telah menemani serta selalu mendukung saya.

Yang selalu memberikan doa, semangat dan bantuan

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya

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:

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan Titik Atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik bawah)
خ	Kha'	KH	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik bawah)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik bawah)
ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik bawah)
ع	'Ain	‘	Koma terbalik atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	Kh	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	ditulis	<i>'Iddah</i>

III. Ta'marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

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

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang *al'* serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرمة الاولياء	ditulis	<i>Kamarah al auliya'</i>
---------------	---------	---------------------------

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

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakaratul-fitri</i>
------------	---------	------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u

V. Vokal panjang

1	Fathah + alif – جاهلية	ditulis	<i>a-jahiliyyah</i>
2	Fathah + ya mati - يسعى	ditulis	<i>a-yas'a</i>
3	Kasrah + ya mati – كرمي	ditulis	<i>I – kar im</i>
4	Dammah + wawu mati – فروض	ditulis	<i>u -furud</i>

VI. Vokal rangkap

1	Fathah + ya mati - بينكم	ditulis	<i>ai - Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	ditulis	<i>au - Qaulun</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

الانتم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

VIII. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	ditulis	<i>As - Sama</i>
الشمس	ditulis	<i>Asy - Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkap kalimat

نوي الفروض	ditulis	<i>Zawi al-furud atau Zawil furud</i>
اهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-sunnah atau ahlussunah</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyaksikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Investor, Nilai Investor, dan Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas Investor GIS BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
3. Bapak Dr. Zaki Mubarrak, SE., M.SI selaku Dosen Akademik dan Pembimbing Skripsi.

4. Bapak Hariyanto, SE., MM. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Bapak dan Ibu serta kakak dan adikku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.
8. Sahabatku yang tak pernah habisnya memberikan semangat, dorongan serta bantuan dalam segala hal.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk dan kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhirnya, kepada segenap pembaca, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan, Amin.

Banjarmasin, 02 Juni 2022

Penulis

Radiyah Hastinah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR GRAFIK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Signifikasi Penelitian.....	10

E. Definisi Operasional.....	11
F. Kajian Pustaka.....	14
G. Kerangka Penelitian	18
H. Hipotesis Penelitian.....	20
I. Sistematika Penulisan.....	21

BAB II PENGALAMAN, NILAI, KEPUASAN DAN LOYALITAS

INVESTOR 23

A. Loyalitas Investor.....	23
B. Investor	35
C. Pengalaman Investor	43
D. Nilai Investor	49
E. Kepuasan Investor.....	60
F. Konsep Investasi Syariah.....	69

BAB III METODE PENELITIAN 77

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	77
B. Lokasi Penelitian.....	78
C. Populasi dan Sampel Penelitian	79
D. Data dan Sumber Data.....	82
E. Teknik Pengumpulan Data	83
F. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	85
G. Teknik Analisis Data	89
H. Tahap Penelitian.....	99

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA 101

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	101
B. Karakteristik Responden.....	104
C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	112
D. Analisis Data.....	126
E. Pembahasan Hasil Penelitian	151

BAB V PENUTUP 160

A. Simpulan.....	158
------------------	-----

B. Saran-saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA.....	164
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1 Skor Pertanyaan	86
2 Variabel Penelitian dan Indikator Kuesioner	88
3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	105
4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	105
5 Karakteristik Responden berdasarkan Agama.....	106
6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	107
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menjadi Investor	108
8 Pengetahuan Responden Mengenai Tersedianya Akun Syariah di GIS BEI FEBI UIN Antasari.	109
9 Pengetahuan Responden Mengenai Tersedianya Saham Halal Di Akun Syariah	110
10 Pengetahuan Responden Mengenai Kelebihan Sistem Syariah Terbebas Riba	111
11 Pengetahuan Responden Mengenai Kelebihan Sistem Syariah Hanya Memperjualbelikan Saham Syariah.	111
12 Pengetahuan Responden Mengenai Daftar Saham Syariah	112
13 Kerapian dan Kebersihan Tempat Kegiatan.....	113
14 Kenyamanan Ruang Kegiatan	114
15 Bebas Unsur Penipuan	115

16 Kunjungan Ke Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.....	116
17 Tempat Diskusi Pasar Modal.....	116
18 Jaminan Keamanan	117
19 Kebanggaan	118
20 Harapan Investor mengenai Pelayanan	119
21 Biaya Pendaftaran	119
22 Kepuasan Pelayanan	120
23 Cepat Tanggap, Ramah, dan Fasilitas yang Memuaskan.....	121
24 Harapan Investor.....	122
25 Penggunaan Akun Investasi	123
26 Memberikan Rekomendasi.....	123
27 Masalah dan Keluhan.....	124
28 Berbagi Pengalaman	125
29 Membagikan Hal Positif.....	126
30 Memberi Rekomendasi Menjadi Investor Galeri Investasi Syariah	127
31 Tidak Memberi Rekomendasi Jika Mengetahui Keburukan Dari Investasi.....	127
32 Menjadi Investor Setia	128
33 Tidak Akan Berpindah Akun Investasi	129
34 Hasil Uji Validitas.....	130

35 Hasil Uji Reliabilitas	132
36 Hasil Item-Total Statistics	132
37 Hasil Uji Multikolinieritas.....	136
38 Hasil Uji Autokorelasi.....	137
39 Hasil Uji Heteroskedastisitas	139
40 Hasil Estimasi Regresi	142
41 Hasil Uji Kelayakan (Uji F)	145
42 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	147

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Pemikiran.....	19
---	-------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

1 Hasil Uji Normalitas	135
------------------------------	-----