

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MARTAPURA
DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**OLEH
SANDI RAHMAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MARTAPURA
DENGAN RELIGIUSITAS SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

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

Oleh :

Sandi Rahman

170101060725

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandi Rahman
NIM : 170101060725
Tempat/Tgl. Lahir : Sampit, 10 Mei 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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 di kemudian 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, 03 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



SANDI RAHMAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan Religiusitas sebagai Variabel Moderasi

Ditulis oleh : Sandi Rahman

N I M : 170101060725

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2017

Tempat dan tanggal lahir : Sampit, 10 Mei 1999

Alamat : Jl. Pramuka Komplek Smanda 6

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

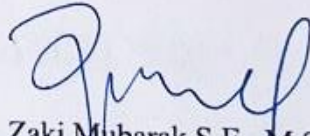
Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, M.Si.
NIP. 198305262011012007

Banjarmasin, 06 Juni 2023

Pembimbing I


Zaki Mubarak S.E., M.Si.
NIP. 19771031200212002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indoensia (BSI) KCP Martapura dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi”, ditulis oleh Sandi Rahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Desember 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si (Ketua)	1.
2. Pati Matu Jahra, S.ag., M.Si (Anggota)	2.
3. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si (Anggota)	3.
4. Supian Sauri, S.E.I, M.E (Anggota)	4.

ABSTRAK

Sandi Rahman. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Zaki Mubarak S.E., M.Si

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas, Religiusitas

Penelitian ini di latar belakang oleh tingkat keingintahuan penulis untuk membahas dan mempelajari religiusitas masyarakat Martapura terhadap besaran persentase loyalitas terhadap bank syariah non konvensional. Hal ini menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas layanan, terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan religiusitas sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) dalam bidang perbankan syariah. Karenanya, untuk memperoleh data yang diper-lukan, penulis melakukan survei dan memberikan beberapa kuisisioner kepada sejumlah responden untuk mendapati informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Melalui teknik kuantitatif analisis data spss 26 windows yang mencakup uji alat ukur validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. *Kedua:* Melalui Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) penulis mendapati bahwa variabel religiusitas memoderasi peningkatan variabel loyalitas nasabah sebesar 10,1%.

MOTO

“Jangan takut berbuat salah, Karena ketika kita melakukan sebuah kesalahan,
maka kita akan mendapatkan satu kebenaran”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta,
Kakak-kakakku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\`al	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	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	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

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>Maktabah</i>

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

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

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
---	--------	---------	---

<u>◌ِ</u>	Kasrah	ditulis	I
<u>◌ُ</u>	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah 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 panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

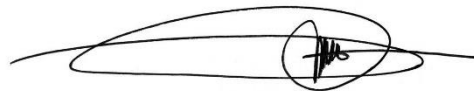
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si., selaku ketua program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 06 Juni 2023

Penulis,



Sandi Rahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Penelitian Terdahulu	13
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOYALITAS, DAN RELIGIUSITAS.....	15
A. PENGARUH.....	15
1. Pengertian Pengaruh.....	15
B. KUALITAS LAYANAN	18
1. Pengertian	18
2. Indikator Kualitas Layanan	21

C.	LOYALITAS NASABAH	23
1.	Pengertian	23
2.	Indikator Loyalitas Pelanggan	26
3.	Tingkatan loyalitas pelanggan	27
4.	Karakteristik loyalitas pelanggan	29
5.	Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	29
6.	Prinsip-prinsip Dasar Loyalitas Pelanggan	32
D.	RELIGIUSITAS	33
1.	Pengertian	33
2.	Indikator Religiusitas.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	37
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B.	Lokasi Penelitian	38
C.	Subjek dan Objek Penelitian	38
D.	Populasi dan Sampel	39
E.	Data dan Sumber Data.....	40
F.	Metode Pengumpulan Data	40
G.	Variabel Penelitian	41
H.	Uji Instrumen Penelitian.....	42
1.	Uji Validitas.....	42
2.	Uji Realibilitas	42
I.	Teknik Analisis Data	42
1.	Uji Asumsi Klasik	42
2.	Uji Hipotesis Regresi Linear	44
BAB IV	LAPORAN PENELITIAN	48
A.	Pembahasan	48
B.	Penyajian Data.....	50
C.	Analisis Data	59
1.	Uji alat ukur	59
2.	Uji Asumsi Klasik	61
3.	Uji Hipotesis	64
BAB V	PENUTUP.....	68
A.	Simpulan.....	68
B.	Saran-saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70	
LAMPIRAN.....	73	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Jawaban Pertanyaan	42
Tabel 4.1 Hasil persentase kuisisioner variabel X_1	53
Tabel 4.2 Hasil persentase kuisisioner variabel X_2	53
Tabel 4.3 Hasil persentase kuisisioner variabel X_3	54
Tabel 4.4 Hasil persentase kuisisioner variabel X_4	54
Tabel 4.5 Hasil persentase kuisisioner variabel X_5	55
Tabel 4.6 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_1	55
Tabel 4.7 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_2	56
Tabel 4.8 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_3	57
Tabel 4.9 Hasil persentase kuisisioner variabel Y_4	57
Tabel 4.10 Hasil persentase kuisisioner variabel Z_1	58
Tabel 4.11 Hasil persentase kuisisioner variabel Z_2	58
Tabel 4.12 Hasil persentase kuisisioner variabel Z_3	59
Tabel 4.13 Hasil persentase kuisisioner variabel Z_4	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrof-Smirnof</i>	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinan ^R	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Moderasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	51
Gambar 4.2 Data karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	51
Gambar 4.3 Data karakteristik responden berdasarkan jenis umur	52
Gambar 4.4 Hasil uji heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi	73
Lampiran 2. Berita Acara Perubahan Judul Skripsi	74
Lampiran 3. Surat Penetapan Waktu Seminar Proposal	75
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Proposal.....	76
Lampiran 5. Surat Izin Riset	77
Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset	78
Lampiran 7. Catatan Bimbingan Skripsi.....	79
Lampiran 8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	85
Lampiran 9. Kuisisioner Penelitian	86
Lampiran 10. Data Tabulasi Penelitian.....	91
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	94
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	97