

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN PENGALAMAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG  
BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH  
RADIAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2024 M/ 1445 H**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN  
PENGALAMAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG  
BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana**

Oleh:  
**RADIAN**  
190105020382

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2024 M/ 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radian  
NIM : 190105020382  
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 02 Januari 2002  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis 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 di kemudian hari terbukti ia 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, Maret 2024  
Yang Membuat pernyataan,



Radian

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan, Citra perusahaan, dan pengalaman nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru

Ditulis Oleh : Radian

NIM : 190105020382

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 02 Januari 2002

Alamat : Komplek Persada Raya I Jalur VI No.55 RT 22 RW 02 Kel Handil Bakti Kec Alalak Kab Barito Kuala 70582

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

Banjarmasin, Maret 2024

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



*[Signature]*  
H. Syaiful Anwar, S.H.I., M.S.I  
NIP 19830526 201101 2 007

Pembimbing

*[Signature]*  
H. Abdul Gafur, Lc., MA  
NIP 19810302 200901 1 014

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan, Citra perusahaan, dan pengalaman nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru", ditulis oleh Radian, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 6 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85,2)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I. (Ketua)	1.
2.	H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	2.
3.	M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy (Anggota)	3.
4.	Yusuf Asyabri, S.E., M.E. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Radian**, 2023. Pengaruh Kepercayaan, Citra perusahaan, dan pengalaman nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., MA.

**Kata Kunci:** kepercayaan, citra perusahaan, pengalaman, loyalitas

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya merger tiga bank syariah terbesar di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia yang kemudian mengharuskan nasabahnya melakukan mutasi dari bank asal ke Bank Syariah Indonesia dimana prosesnya memerlukan waktu. Hal ini kemudian menyebabkan ada sebagian nasabah yang mengurungkan niatnya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia yang menandakan bahwa nasabah memiliki loyalitas yang rendah. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebanyak 2.453 orang dan sampel ditentukan dengan *accidental sampling* sejumlah 96 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,519), citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,100), pengalaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,233). *Kedua*, secara simultan kepercayaan, citra merek dan pengalaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru (0,836).

## MOTTO

"Jangan pernah biarkan kesedihan masa lalumu dan ketakutan akan masa depanmu merusak kebahagiaanmu saat ini."

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS Al Baqarah: 216)

"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri."

(Q.S Al-Hadid: 23)

## PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda, yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Saudara tersayang yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. Sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukunan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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	Ša`	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ya
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	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
ی	Ya`	Y	Ya

## B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidīn</i>
عدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## C. Tā'marbūtah

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 salat, 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>Karamah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

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

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

## D. Vokal Pendek

َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ	Faṭḥah	Ditulis	<i>A</i>
ُ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

## E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>ā - yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>ī - karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>ū - furūḍ</i>

## F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al - Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al - Qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as - Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy - Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūd</i> atau <i>Ẓawīl - furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah *Subhanahu wa ta'ala*, 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 *Shalallahu alaihi wa sallam*, 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 Kepercayaan, Citra perusahaan, dan pengalaman nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara 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. Bapak Dr. H. Sukarni M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Bapak Moch Arif Rahman selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yang telah memberikan izin dan berbagai informasi sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah *Subhanahu wa ta'ala.* dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal 'Ālamīn.*

Banjarmasin, Maret 2024  
Penulis

Radian

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
PERSETUJUAN .....	iv
PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Penelitian Terdahulu.....	8
G. Kerangka Pikir Penelitian .....	13
H. Hipotesis .....	14
I. Sistematika Penulisan .....	14
BAB II KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, PENGALAMAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH.....	16
A. Loyalitas Nasabah.....	16
B. Kepercayaan.....	22
C. Citra Perusahaan .....	30
D. Pengalaman Nasabah .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Jenis Penelitian .....	47
B. Pendekatan Penelitian .....	47
C. Lokasi Penelitian.....	47
D. Data dan Sumber Data .....	48
E. Populasi dan Sampel.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Instrumen Penelitian .....	50
H. Teknik Analisa Data .....	54
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....	62
A. Penyajian Data .....	62
1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia .....	62
2. Karakteristik Responden.....	63

3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	66
4.	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian .....	69
5.	Uji Asumsi Klasik.....	81
6.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
7.	Uji Hipotesis .....	87
B.	Analisis Data.....	90
BAB V PENUTUP.....		95
A.	Simpulan .....	95
B.	Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....		97
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		159

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	66
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	68
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Kuesioner Kepercayaan.....	69
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Kuesioner Citra Perusahaan .....	72
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Kuesioner Pengalaman Nasabah .	74
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Kuesioner Loyalitas Nasabah .....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov ..	81
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	89



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru .....	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84