

**PENGARUH RELIGIUSITAS, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH
FITRI YINNI**



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

**PENGARUH RELIGIUSITAS, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Fitri Yinni

180105020366

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Yinni
NIM : 180105020366
Tempat/Tgl. Lahir : Batu Ampar, 04 November 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, 14 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Fitri Yinni

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Religiusitas, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Martapura

Ditulis oleh : Fitri Yinni

N I M : 180105020366

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023-2024

Tempat dan tanggal lahir : Batu Ampar, 04 November 1999

Alamat : JL. A. Yani KM.53 RT.004 RW.002 Desa Danau Salak Kec.Astambul

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.

Banjarmasin, 14 Mei 2024

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



Menyetujui
Pembimbing

Dr. Zaki Mubarak, SE, M.Si
NIP 197710312002121002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Religiusitas, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura”, ditulis oleh Fitri Yinni, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82, 1)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



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

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1. <i>[Signature]</i>
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>
4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	4. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Fitri Yinni. 2024. *Pengaruh Religiusitas, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Zaki Mubarak, S.E, M.Si.

Kata Kunci: Religiusitas, Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Loyalitas.

Loyalitas nasabah sangat penting untuk kelangsungan atau operasional perbankan syariah untuk meningkatkan profit atau menjaga asset perusahaan. Oleh sebab itu, penggabungan atau merger beberapa Bank Syariah di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) bertujuan untuk menjangkau luas pangsa pasar masyarakat Indonesia dan meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah akan terbentuk secara sendiri melalui sikap atau perilaku nasabah karena tingkat religiusnya dan dari pihak perbankan itu sendiri melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Religiusitas, Citra Perusahaan dan Kepercayaan berpengaruh secara Parsial dan Simultan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Martapura.

Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden 100 orang menggunakan rumus Slovin. Model analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22.

Hasil penelitian: 1) Variabel Religiusitas, Citra Perusahaan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah. Nilai uji t yang signifikan variabel Religiusitas ($0,025 < 0,05$), variabel Citra Perusahaan ($0,044 < 0,05$) dan variabel Kepercayaan ($0,046 < 0,05$). Semua nilai adalah signifikan yang artinya semua variabel berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. 2) Semua Variabel berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah. Nilai uji f menunjukkan lebih kecil dari pada nilai alfa ($0,005 < 0,05$), artinya berpengaruh secara signifikan semua variabel terhadap Loyalitas Nasabah.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap
(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin Teriring syukur kehadiran Allah SWT. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam selalu kita hanturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin persembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil di selesaikan ini kepada:

1. Cinta pertama dan sosok yang sangat menginspirasi penulis yaitu Abah Abdul Mugni Tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang telah tcurahkan dalam setiap Langkah Ketika mengemban tanggung jawab sebagai seorang kepala keluarga untuk mencari nafkah yang tiada hentinya memberi motivasi, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dari segi finansial sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi hingga akhir untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi. Terima kasih Abah, gadis kecilmu tumbuh besar dan siap melanjutkan mimpi abah yang lebih tinggi lagi *Aaamiin Ya Allah*.
2. Pintu Surgaku dan sosok penulis jadikan panutan yaitu Mama Masyitah. Terima kasih setiap semangat, ridho, perhatian, kasih sayang dan doa yang terselip disetiap sholatnya demi keberhasilan penulis dalam mengeyam Pendidikan sampai menjadi sarjana. Terima kasih mama, atas berkat dan ridhonya anak ketiga Perempuan yang selama ini bahunya harus setegar karang di lautan dan menjadi harapan terbesar, saat ini telah mampu mendapat gelar Sarjana Ekonomi.
3. Kepada Saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya, Kakak Hanisa, Kakak Haniah, Adik Sadi'ah, Adik Mona dan Adik Kecilku Kiki. Terima kasih telah menjadi bagian penting perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dengan proses karya tulis ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
4. Kepada seseorang yang tak kalah penting Suami tercinta Ahmad Faisal terima kasih menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini. Baik tenaga maupun waktu kepada

penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah , memberikan kasih sayang, cinta, dan do'a yang tiada hentinya untuk kesuksesan cita-cita sang penulis. Terima kasih untuk kesabaran dan pengertian selama ini.

5. Teruntuk dosen pembimbing Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberi masukan, saran dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
6. Tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada kawan-kawan mahasiswa/I pada organisasi FOSMA (Forum Silaturahmi Mahasiswa) yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa selama berkegiatan dikampus.
7. Dan Terakhir terima kasih kepada diri sendiri, Fitri Yinni karena sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah mampu berusaha memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Semoga bekal ilmu saya dapatkan dibangku perkuliahan berguna bagi saya untuk bekal di dunia kerja nantinya. *Aamiin aamiin yaarabbal aalamiin.*

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	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	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	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	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-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jami'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-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
----	--------	---------	---

	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>I</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>U</i> <i>sudur</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 zi al-autad</i>

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

أنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyddu khalqan</i>
---------------	---------	-------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitab</i>

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

الصبح	ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iza 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 Religiusitas, Citra Perusahaan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Martapura”, 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. Bapak prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Zaki Mubarak, S.E, M.Si, 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.

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, 14 Mei 2024

Penulis,



(Fitri Yinni)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Penelitian Terdahulu	13
I. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LOYALITAS NASABAH, RELIGIUSITAS, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN	18
A. Loyalitas Nasabah	18
B. Religiusitas	24
C. Citra Perusahaan.....	30
D. Kepercayaan	37
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	43

B. Lokasi Penelitian	43
C. Subjek dan Objek Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
E. Data dan Sumber Data.....	45
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data	49
I. Tahapan Penelitian	52
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Penyajian Data.....	54
B. Analisis Data	72
BAB V PENUTUP.....	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran-saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama yang Dianut di Kabupaten Banjar Tahun 2022.....	6
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	46
Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner.....	47
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Religiusitas	58
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Citra Perusahaan	59
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Kepercayaan.....	60
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Loyalitas	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 6 Uji Reliabelitas.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolenearitas	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji T (Parsial)	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Simultan).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia	57
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66