

**PENGARUH PROMOSI, BUKTI FISIK DAN PROSES TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
KHAERUDIN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M / 1445 H**

**PENGARUH PROMOSI, BUKTI FISIK DAN PROSES TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
KHAERUDIN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M / 1445 H**

**PENGARUH PROMOSI, BUKTI FISIK DAN PROSES  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP PASAR CEMPAKA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**KHAERUDIN**

**170101061048**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Khaerudin  
Tempat, Tanggal Lahir : Purworejo, 06 Juli 1999  
NIM : 170101061048  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Nomor WA/Telp : (089519512735)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, 30 Mei 2024

Yang Menyatakan,

  
Khaerudin

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Promosi, Bukti Fisik dan Proses Terhadap Loyalitas Nasabahh Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Ditulis Oleh : Khaerudin  
NIM : 170101061048  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akedemik : 2023/2024  
Tempat dan Tanggal Lahir : Purworejo, 06 Juli 1999  
Alamat : Desa Siayuh, Kecamatan Kelumpang Barat, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan

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, 27 Mei 2024

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



Abbas Sayyid, S.H.I., M.S.I  
NIP 19830526 2011012007

Menyetujui  
Pembimbing

A large, stylized handwritten signature in black ink, belonging to Muhammad Rizali, MH.

Muhammad Rizali, MH,  
NIP : 198601162011011012

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Bukti Fisik dan Proses Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP. Pasar Cempaka Banjarmasin Periode 2023-2024”, ditulis oleh Khaerudin, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 07 Juni 2024 M

Dinyatakan LULUS dengan predikat : B+ (78,1)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Uin Antasari Banjarmasin,



### Tim penguji

- | <u>Nama</u>                                     | <u>Tanda Tangan</u> |
|---|---------------------|
| 1. Dr. H. Sukarni, M.Ag<br>(Ketua)              | 1.                  |
| 2. Muhammad Rizali, M.H.<br>(Anggota)           | 2.                  |
| 3. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy.<br>(Anggota) | 3.                  |
| 4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M.<br>(Anggota)    | 4.                  |

## ABSTRAK

**Khaerudin**, 2024. *Pengaruh Promosi, Bukti Fisik, dan Proses Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, M.H.

**Kata Kunci** : Promosi, Bukti Fisik, Proses, Loyalitas Nasabah

Beberapa kajian empiris tentang promotion, physical evidence, process, dan loyalitas memberikan hasil yang tidak konsisten dimana sebagian penelitian menunjukkan bahwa promosi, bukti fisik dan proses memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, namun disisi lain ditemukan juga penelitian-penelitian yang menunjukkan hal yang berbeda.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung BSI KCP Pasar Cempaka yang berjumlah 5000 orang, sedang sampelnya sebanyak 98 orang yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: pertama; Variabel promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka. Variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka. Variabel proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka, Kedua; Variabel promosi, bukti fisik dan proses secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka.

## **MOTTO**

“Jadilah manusia yang baik dengan mendatangkan manfaat kepada orang lain at lease jika kita tidak bisa mendatangkan maanfaat, jangan menjadi beban kepada orang lain”

"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 setiap orang yang sombong dan membanggakan diri."

(Q.S Al-Hadid: 23)



## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah rabbil alamin kehadiran Allah swt, atas rahmat dan hidayahnya serta tidak pernah lupa sholawat dan salam Allahumma sholli ala sayyidina muhammad wa ala alihi wasohbihi ajma'in kepada manusia mulia baginda Nabi besar Muhammad saw.

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

- 1) Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Parman dan Ibunda Turasih yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, Rasa amat berterimakasih kepada kedua orang tua saya atas motivasi dan pengorbanannya.
- 2) Saudaraku tersayang Ahmat jamil yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
- 3) Dosen pembimbingku Bpk. Muhammad Rizali M.H yang telah dengan sabar membimbing hingga akhirnya dapat terselesaikannya skripsi ini
- 4) 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 mendatangkan manfaat untuk orang banyak. Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn. Jazakumullahu Khairan Jaza. Semoga Allah swt permudah segala urusan kita semua dan selalu dilimpahkan segala rahmat, hidayahnya dan keberkahan fiddun'ya wal akhirah.

## 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	śa'	Ś	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
سَد	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
دَد	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	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-qudūs</i>

## III. *Ta' Marbutah* Di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

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

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</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	$\bar{A}$ <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	$\bar{A}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	$\bar{A}$ <i>Syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	$\bar{U}$ <i>ṣudūr</i>

## VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna ḏi al- autād</i>

**VII. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata Sandang Alif+Lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

**IX. Penulis Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

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 Promosi, Bukti Fisik dan Proses Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin”, 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 Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

3. Bapak Muhammad Rizali MH. selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus 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 UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam skripsi ini, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan. Sekali lagi penulis mengucapkan Terimakasih. Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait Amin ya Rabbal Alamin . 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, 1 mei 2024

Penulis,



Khairudin



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Signifikansi Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	11

<b>BAB II PENGARUH PROMOSI, BUKTI FISIK DAN PROSES TERHADAP</b>	
<b>LOYALITAS NASABAH .....</b>	<b>14</b>
A. Loyalitas Nasabah .....	14
B. Promosi (Promotion).....	18
C. Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ).....	21
D. Proses (Process) .....	24
E. Kerangka Pemikiran.....	27
F. Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subyek dan Obyek Penelitian .....	30
D. Data dan Sumber Data .....	31
E. Populasi dan Sampel .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Skala Pengukuran.....	34
H. Instrumen Penelitian.....	35
I. Uji Instrumen Penelitian .....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
J. Alat Analisis.....	40
K. Uji Asumsi Klasik .....	41

1. Uji Normalitas .....	41
2. Uji Multikolinearitas .....	41
3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
L. Tahapan Penelitian .....	42
<b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
A. Penyajian Data .....	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
2. Deskripsi Responden .....	51
3. Deskripsi Data .....	54
B. Analisis Data .....	61
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	61
2. Uji Asumsi klasik .....	64
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4. Uji Hipotesis .....	70
5. Hasil Penelitian.....	75
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promotion .....	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Physical Evidence.....	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Process .....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----