

**PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN,
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BSI KCP SIDOARJO PONDOK CHANDRA**

SKRIPSI

Oleh

MOHAMMAD SAFRIZAL FAHMI

NIM: G74219107



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya, Mohammad Safrizal Fahmi, G74219107, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 29 Desember 2023

Saya yang menyatakan,



Mohammad Safrizal Fahmi

NIM. G74219107

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 29 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nurul Lathifah', with a stylized, cursive script.

Nurul Lathifah, S.A., M.A.,
(NIP. 198905282018012001)

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BSI KCP
SIDOARJO PONDOK CHANDRA

Oleh

Mohammad Safrizal Fahmi

NIM: G74219107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Tanggal 3 Januari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Nurul Lathifah, S.A., M.A
NIP. 198905282018012001
(penguji 1)
2. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.E.I.
NIP. 198106062009012008
(penguji 2)
3. Mochammad Andre Agustianto, Lc., M.H.
NIP. 199008112019031007
(penguji 3)
4. Mohammad Dliyaul Muflihlin, S.E.I.,
M.E.
NIP. 202202001
(penguji 4)

Tanda Tangan:

.....
.....
.....
.....

Surabaya, 3 Januari 2024



Dekan,
Dr. Siratul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mohammad Safrizal Fahmi
NIM : G74219107
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : m.safrizal.fahmi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas

Nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra

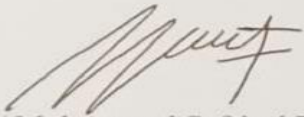
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Maret 2024

Penulis



(Mohammad Safrizal Fahmi)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepatuhan Syariah, Kualitas Layanan, dan Citra perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra”** ini di tujukan untuk memberikan bukti mengenai pengaruh kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah bank BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan 150 responden nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling incidental yaitu siapa saja yang kebetulan atau bertemu secara langsung dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, sehingga jika diamati responden yang ditemui ini dirasa cocok sebagai sumber data. Kemudian data dianalisa menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisa linier berganda, serta uji hipotesis dengan menggunakan software dari SPSS versi 29.

Berdasarkan hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji t) kepatuhan syariah dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan (Uji F) kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra. untuk uji determinasi diperoleh R Square sebesar (0,383) hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan citra perusahaan berpengaruh 38,3% terhadap loyalitas nasabah sedangkan sisanya 61,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dari hasil penelitian ini diharapkan kepada seluruh pegawai Bank BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra dapat meningkatkan lagi citra perusahaan yang lebih baik dan kuat lagi untuk dapat menjaga serta mempertahankan dari rasa loyal dan puas maupun bangga nasabah kepada Bank BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra.

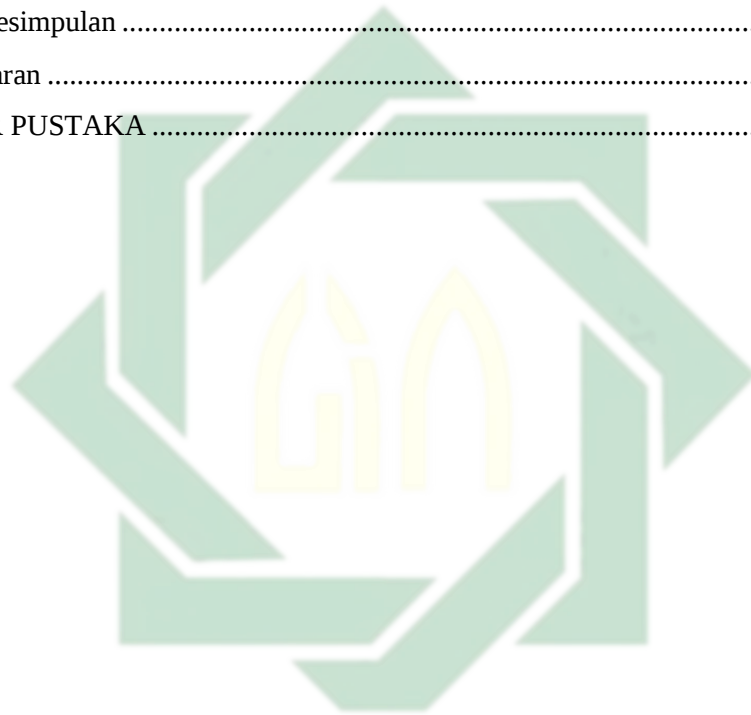
Kata Kunci: kepatuhan syariah, kualitas layanan, citra perusahaan, loyalitas nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS LAYANAN,	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI.....	1
BAB I.....	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37

3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel	38
3.4	Variabel Penelitian	39
3.5	Definisi Operasional	39
3.6	Uji Keabsahan Data	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	41
3.7	Data dan Sumber Data	42
3.7.1	Jenis Data	42
3.7.2	Sumber Data	42
3.8	Teknik Pengumpulan Data	43
3.8.1	Kuesioner	43
3.8.2	Observasi	44
3.9	Teknik Analisis Data	44
3.9.1	Uji Asumsi Klasik	44
3.9.2	Uji Hipotesis	47
BAB IV		49
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi umum objek penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2	Gambaran Umum Responden	57
4.2	Analisis Data	59
4.2.1	Uji validitas dan reliabilitas	59
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	64
4.2.3	Uji regresi linier berganda	69
4.2.4	Uji koefisien Determinasi (R^2)	70
4.2.5	Uji Hipotesis	71
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.1	Pembahasan pengaruh kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra secara parsial.	75

4.3.2 Pengaruh kepatuhan syariah, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Sidoarjo Pondok Chandra secara simultan.....	81
BAB V	84
PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Kantor Perbankan Syariah	4
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	39
Tabel 3. 2 Skala Likert Instrumen	44
Tabel 4. 1 Produk dan Aplikasi Akad Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Pondok Chandra	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Syariah (X1)	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X3)	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Berganda	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (Parsial)	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (Simultan)	74

UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.10. 1 Grafik P-Plot.....	65
Gambar 4.12. 1 Garafik Scatter Plot	68



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner Pengambilan Data

Lampiran 2 Hasil Analisis Validitas

Lampiran 3 Hasil Analisis Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Analisis Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Hasil Analisis Koenfisien Determinasi

Lampiran 7 Hasil Analisis Hipotesis Secara Parsial

Lampiran 8 Hasil Analisis Hipotesis Secara Simultan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Patrisia, D., Engiriani, Y., Evanita, S., & Dastgir, S. (2019). Service quality, religiosity, customer satisfaction, customer engagement and Islamic bank's customer loyalty. *Journal of Islamic Marketing*, 3.
- Akbar, M. F., Evadiani, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY.
- Amruddin, Muskananfolo, I. L., Febriyanti, E., Badi'ah, A., Pandie, F. R., Goa, M. Y., Letor, Y. M. K., Pratiwi, R. D., Paulus, A. Y., Selly, J. B., Tahu, S. K., Israfil, S. S., Feoh, F. T., Lette, A. R., Christianto, H., Tage, P. K. S., Bire, W. L. O. R., Puteri, A. D., Foekh, N. P., ... Djanir, U. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Astutik, S., & Usanti, T. P. (2020). *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah*. UP Unitomo Press.
- BankBSI. (2021). *Sejarah Perseroan*. Ir.Bankbsi.Co.Id.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. PT. Guepedia Group.
- Fathnur, S. K. (2018). *Metodologi Penelitian Farmasi komunitas dan Eksperimental* (Ed. 1). Deepublish.
- Firdaus. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS STATISTICS Version 26.0*. DOTPLUS Publisher.
- Firdaus, M. (2021b). *Ekonometrika: Suatu Pendekatan Aplikatif* (Ed. 3). Bumi Aksara.
- Ghifari, M. Al. (2021). *Analisis Kepatuhan Syariah Pada Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah Dengan Akad Musyarakah Mutanaqisah Di BJB Syariah KCP Rawamangun*. Universitas Siliwangi.
- Gultom, N. B., Alamin, E., Abdurohim, Sanjaya, M., Napitulu, R. M., Abolladaka, J., Robustin, T. P., Nainggolan, N. T., Situmorang, T. P., Indajang, K., Augustinah, F., Syamsuddinnor, Sefudin, A., & Widati, E. (2022). *Teori Pemasaran: Pendekatan Manajemen Bisnis*. CV. Media Sains Indonesia.
- Hardisman. (2022). *Praktis & Gratis Data Statistik Dasar Dengan BLUESKY Statistic*. CV. Adanu Abimata.
- Herlina, A. V. (2022). *Statistik Terapan*. Uwais Inspirasi Indonesia.

- Ichsan, B. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Muhammadiyah University Press.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. CV. Jakad Media Publishing.
- Karim, A. A. (2019). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Ed. 5). PT. RajaGrafindo Persada.
- Kartika, C., Yusuf, Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., Firmansyah, E., & Wahyudi. (2019). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Jawa Timur. *Management & Accounting Research Journal*, 4(1), 30–49.
- Khotimah, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri Gresik. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 5(1), 37–48.
- Mustamin, S. W., Supriyati, Ernayani, R., Rahmi, M., Masdar, R., Ramadanis, Marlin, K., Halen, D., Manggu, S. A. R., Fitria, N., Fitri, S. A., Oktivani, D., Aini, A. Z., Edy, S. A., & Amran, E. F. (2023). *Auditing Syariah*. PT. SADA KURNIA PUSTAKA.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Budhiningtias winanti, M. (2020). *Metodologi Penelitian Dalam Implementasi Ragam Analisis (untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi)* (Ed. 1). CV. Andi.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. CV. Pradina Pustaka Grup.
- Nugraha, K., Arief, M., Abdinagoro, S. B., & Heriyanti, P. (2023). *Disruptive Diverting Effects: Teori dan Implikasi pada Bank Syariah Indonesia*. Indonesia Emas Group.
- Nurudin. (2018). Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 10(1), 37.
- OJK. (2017). *Sejarah Perbankan Syariah*. Wwww.Ojk.Go.Id.
- Oktapiani, A. A., & Anggraini, T. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image dan Syariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT BSI KCP Gunung Tua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 11.

- Oktaviani, A., & Rachmawati, L. (2019). Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah dan Good Corporate Governanve terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(2), 162–169.
- Payadnya, I. P. A. A., & Jayantika, I. G. A. N. T. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik Dengan SPSS* (Ed. 1). Deepublish.
- Riadi, M. G. B. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Sharih Compliance dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Suriyah KC Salatiga*. IAIN SALATIGA.
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data dan Kuesioner*. CV. Adanu Abimata.
- Riyadi, S. (2022). *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Rizkia, N. D., & Fardiansyah, H. (2022). *Hak Kekayaan Intelektual Suatu Pengantar*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Santoso, E., & Ibrahim, R. B. M. (2022). The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice*, 3(2).
- Sari, K. (2022). *Internet Banking: Perilaku Pencarian Variasi dan Loyalitas Nasabah*. CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen* (Ed. Ketiga). PrenadaMedia Group (Divisi Kencana).
- Setiawan, I. P., & Fachmi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Journal of Management & Business*, 1(2).
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien (Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. PT. Nasya Expanding Management.
- Simanullang, S., & Sabil. (2022). *Manajemen Pelayanan Berbasis Loyalitas Penumpang (studi kasus: Transjakarta)*. Zahira Media Publisher.

- Sudaryana, B., & Agusiady, H. R. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Sundari, E. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. CV. Adanu Abimata.
- Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk KC Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (Ed.1). ANDI.
- Umam, K., & Antoni, V. (2020). *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah (akuisisi, konversi, dan spin off)*. Gadjah Mada University Press.
- Wahyudi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah: Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. CV. Adanu Abimata.
- Waqi'ah, N. (2019). *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya)*.
- Wijaksana, W. K., Rahayu, W. I., & Saputra, H. K. (2020). *Regresi Linear Untuk Prediksi Jumlah Pengunjung Terhadap Jumlah Petugas Dalam Menentukan Penjadwalan Penjagaan*. CV. Kreatif Industri Nusantara.
- Wijaya, O. Y. A. (2021). *Strategi Customer Relationship Marketing: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Lakeisha.
- Zahid. (2021). *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Layanan*. Academia Publication.
- Zahro, N. R. (2022). *Pengaruh Kualitas layanan Menggunakan Model CARTER terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.