

**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, *SERVICE QUALITY*, *SHARIA COMPLIANCE*, DAN NISBAH BAGI HASIL TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI PADA PRODUK SIMPANAN BERJANGKA (SIMJAKA)
BMT MANDIRI SEJAHTERA)**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Magister dalam Program Studi Ekonomi Syariah**



OLEH:

ZUHROTUN NISA'

NIM. 02040321035

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zuhrotun Nisa'

NIM : 02040321035

Program : Magister Ekonomi Syariah

Institusi : UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 25 Januari 2025

Saya yang menyatakan,



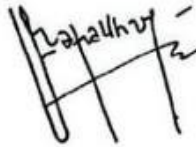
Zuhrotun Nisa'

NIM. 02040321035

PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Tesis berjudul "*Pengaruh Corporate Image, Service Quality, Shariah Compliance, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Produk Simpanan Berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera)*" yang ditulis oleh Zuhrotun Nisa' telah disetujui pada tanggal 05 Juni 2024.

Oleh
Pembimbing I



Dr. Hj. Fatmah, ST., MM
NIP.197507032007012020

Pembimbing II



Dr. Andriani Samsuri, S.Sos., MM
NIP. 197608022009122002

PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis berjudul “*Pengaruh Corporate Image, Service Quality, Sharia Compliance, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Produk Simpanan Berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera)*” yang ditulis oleh Zuhrotun Nisa’ ini telah diuji pada tanggal 25 Juni 2024.

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmah, ST., MM
NIP. 197507032007012020

(Ketua Penguji).....

2. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos., MM
NIP. 197608022009122002

(Sekretaris Penguji).....

3. Dr. Mustofa, S.Ag., M.El
NIP. 197710302008011007

(Penguji I).....

4. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.El
NIP. 198106062009012008

(Penguji II).....

Surabaya, 18 Februari 2025

Direktur



Prof. H. Masdar Hilmy, S.Ag., M.A., Ph.D
NIP. 197103021996031002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Zuhrotun Nisa'
NIM : 02040321035
Fakultas/Jurusan : Magister Ekonomi Syariah
E-mail address : Znisa5151@gmail.com

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

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

Pengaruh Corporate Image, Service Quality, Sharia Compliance, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas

Anggota dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Produk Simpanan Berjangka (SIMJAKA)

BMT Mandiri Sejahtera)

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, 14 Agustus 2025

Penulis

(Zuhrotun Nisa')

ABSTRAK

Tesis ini membahas tentang Pengaruh *Corporate Image*, *Service Quality*, *Sharia Compliance*, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Produk Simpanan Berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera). Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung *Corporate Image*, *Service Quality*, *Sharia Compliance*, dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 224 anggota, dengan jumlah sampel 224 anggota. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada anggota produk simpanan berjangka di BMT Mandiri Sejahtera. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Partial Least Square* melalui aplikasi Smart-PLS.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) *Corporate image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (2) *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (3) *Sharia compliance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (4) Nisbah bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (5) Kepercayaan dapat memoderasi pengaruh *Corporate image* terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (6) Kepercayaan tidak dapat memoderasi pengaruh *service quality* terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (7) Kepercayaan tidak dapat memoderasi pengaruh *sharia compliance* terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera, (8) Kepercayaan tidak dapat memoderasi pengaruh nisbah bagi hasil terhadap loyalitas anggota produk simpanan berjangka (SIMJAKA) BMT Mandiri Sejahtera.

Kata Kunci : *Corporate Image*; *Service Quality*, *Sharia Compliance*; Nisbah Bagi Hasil; Loyalitas Anggota; Kepercayaan; Variabel Moderasi

ABSTRACT

This thesis discusses the Influence of Corporate Image, Service Quality, Sharia Compliance, and Profit Sharing Ratio on Member Loyalty with Trust as a Moderating Variable (Study on BMT Mandiri Sejahtera Term Savings Products (SIMJAKA)). The aim of this research is to test and analyze the direct and indirect influence of Corporate Image, Service Quality, Sharia Compliance, and Profit Sharing Ratio on Member Loyalty with Trust as a Moderating Variable.

The type of research used is quantitative with a field research approach. The population in this study was 224 members, with a sample size of 224 members. Data was collected using a questionnaire distributed to members of term savings products at BMT Mandiri Sejahtera. The collected data was analyzed using Partial Least Square via the Smart-PLS application.

The results of the research show: (1) Corporate image has a positive and significant effect on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (2) Service quality has a positive and significant effect on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (3) Sharia compliance does not have a positive and significant effect on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (4) The profit sharing ratio has a positive and significant effect on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (5) Trust can moderate The influence of corporate image on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (6) Trust cannot moderate the influence of service quality on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (7) Trust cannot moderate the influence of sharia compliance on loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA), (8) Trust cannot moderate the effect of the profit sharing ratio on the loyalty of members of the BMT Mandiri Sejahtera term savings product (SIMJAKA).

Keywords: *Corporate Image; Service Quality, Shariah Compliance; Profit Sharing Ratio; Member Loyalty; Trust; Moderating Variables.*

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Hubungan Antar Variabel	40
D. Kerangka Penelitian.....	47
BAB III: METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel.....	49
C. Jenis Data dan Sumber Data	50
D. Variabel Penelitian.....	50
E. Definisi Variabel Operasional	51

F.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
G.	Teknik Analisis Data	53
BAB IV: HASIL PENELITIAN		57
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
B.	Deskripsi Variabel Penelitian	63
C.	Karakteristik Objek Penelitian.....	75
D.	Perancangan Model	78
E.	Analisis Data.....	79
BAB V: PEMBAHASAN.....		94
A.	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Anggota.....	94
B.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Loyalitas Anggota	98
C.	Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> terhadap Loyalitas Anggota	102
D.	Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota	104
E.	Peran Kepercayaan dalam Memoderasi Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Anggota	107
F.	Peran Kepercayaan dalam Memoderasi Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Anggota	108
G.	Peran Kepercayaan dalam Memoderasi Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Loyalitas Anggota	110
H.	Peran Kepercayaan Dalam Memoderasi Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Anggota	112
BAB VI: PENUTUP.....		114
A.	Kesimpulan.....	114
B.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN-LAMPIRAN		122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan BMT Mandiri Sejahtera.....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	50
Tabel 3.2 Klasifikasi Variabel Moderasi.....	55
Tabel 4.1 Produk SIMJAKA dengan Nisbah Bagi Hasil.....	59
Tabel 4.2 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel <i>Corporate image</i> ...	62
Tabel 4.3 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.4 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel <i>Shariah Compliance</i>	66
Tabel 4.5 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel Nisbah Bagi Hasil..	68
Tabel 4.6 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Anggota.	70
Tabel 4.7 Hasil Prosentasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	72
Tabel 4.8 Jenis Kelamin Responden.....	74
Tabel 4.9 Tingkat Pendidikan Responden.....	75
Tabel 4.10 Pekerjaan Responden.....	75
Tabel 4.11 Penghasilan Responden.....	76
Tabel 4.12 Lama Menjadi Anggota.....	76
Tabel 4.13 Jumlah Transaksi Responden.....	77
Tabel 4.14 <i>Outer Loading</i>	80
Tabel 4.15 <i>Average Variance Extracted</i>	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji VIF.....	83
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2).....	84
Tabel 4.19 Effect Size (f^2).....	84
Tabel 4.20 <i>Path Coefficient Bootstrapping</i>	87
Tabel 4.21 <i>Path Coefficient Bootstrapping Moderating Effect</i>	89
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	91
Tabel 5.1 Pendapatan dan Jumlah Anggota SIMJAKA.....	94

Tabel 5.2 Pendapatan BMT Mandiri Sejahtera.....	95
Tabel 5.3 Kantor Cabang BMT Mandiri Sejahtera.....	96
Tabel 5.4 Jumlah Anggota Produk SIMJAKA.....	105



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Mandiri Sejahtera.....	57
Gambar 4.2 Perancangan Model.....	78
Gambar 4.3 Hasil <i>Outer Model</i>	79
Gambar 4.4 Hasil <i>Outer Model</i> Modifikasi.....	80
Gambar 4.5 <i>Path coefficients</i>	85



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Wardi Muslich. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2017.
- Al-Ghifari, M. Irza And Khusnudin. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali.” *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking And Finance* 5, No. 2 (November 27, 2022): 421–34. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.Vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.Vol5(2).10883).
- Alkautsar. “Pengaruh Syariah Compliance (Kepatuhan Syariah) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2022. <https://repository.ar-raniry.ac.id/eprint/26071/1/Al%20kautsar%2c%20140602219%2c%20febi%2c%20es%2c%20082352444606.Pdf>.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Alwi Kosim. “Pengaruh Sharah Compliance Dan Good Corporate Governance Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Anggota Pada Kspps Berkah Abadi Gemilang Jepara.” Iain Kudus, 2020. <http://repository.iainkudus.ac.id/4919/>.
- Aulia Afra Destrina And Rizky Dermawan. “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gocar Di Kota Surabaya” 4, No. 3 (2023). <https://doi.org/10.37385/msej.v4i3.2130>.
- Azizah, Nur, And Desy Purwasih. “Pengaruh Komponen Arus Kas Dan Laba Akuntansi Terhadap Return Saham Dengan Ukuran Perusahaan Sebagai Variabel Moderating,” N.D.
- Bambang Sugeng. *Fundamental Metodologi Penelitian Kuantitatif (Eksplanatif)*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2020.
- “Company Profile Bmt Mandiri Sejahtera,” N.D.
- Dimasqi Defrian Hakfani. “Pengaruh Service Quality, Social Ties, Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Nasaah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bsi Kcp Kebumen).” Iain Salatiga, 2022.
- Dion, Willy Abdilah, And Jogyanto. *Partial Least Square (Pls) Alternatif Structural Equation Modeling (Sem) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, And Tony Sitinjak. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Fatmah, Fatmah, And Fitri Viridiany. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Preferensi Anggota Dalam Pengajuan Pembiayaan Mudharabah Di Kjks Bmt-Mmu Cabang Sidogiri Pasuruan.” *El-Qist*:

- Journal Of Islamic Economics And Business (Jieb)* 4, No. 1 (April 25, 2014): 735–62. <https://doi.org/10.15642/Elqist.2014.4.1.735-762>.
- Firdaus, Gusti, Renny Sri Purwanti, And Iwan Setiawan. “Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Trust, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia Daerah Operasi Tasikmalaya” 4 (2022).
- Haryadi Sarjono. *Spss Vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, N.D. Ibrahim, Mohammad Iqbal, And Lucky Rachmawati. “Persepsi Nasabah Tentang Implementasi Syariah Compliance Dan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 3, No. 3 (December 30, 2020): 44–53. <https://doi.org/10.26740/Jekobi.V3n3.P44-53>.
- Ifham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ike Rahmawati. “Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bsi Kc Madiun S Parman.” Iain Ponorogo, 2021. http://etheses.iainponorogo.ac.id/16194/1/210817123_Ike%20rahmawati_Perbankan%20syariah.pdf.
- Inayah Wahyumi’ Radina. “Pengaruh Motivasi, Nisbah Bagi Hasil Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Menabung Simpanan Pendidikan Di Kspps Darul Hikmah Mitra Sejahtera Larangan Badung Palengaan Pamekasan.” Iain Madura, 2022. <http://etheses.iainmadura.ac.id/3762/>.
- Indriantoro, Nur, And Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Bpfe, 2016.
- Janah, Vita Nur, And Iskandar Iskandar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam, Citra Perbankan Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Imara: Jurnal Riset Ekonomi Islam* 5, No. 2 (December 29, 2021): 178. <https://doi.org/10.31958/Imara.V5i2.3255>.
- Kartikaningsih, Dewi, Surip Surip, Robby Simanjuntak, Sumarsid Sumarsid, And Gunardi Gunardi. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bagian Pergudangan Pt Agung.” *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (Jsab)* 7, No. 2 (August 28, 2023): 167. <https://doi.org/10.31104/Jsab.V7i2.341>.
- Karundeng, Deby Rita, Mohamad Afan Suyanto, Idrus Usu, And Stephany Rahman. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Jalaluddin Gorontalo” 4, No. 1 (2024).
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. 13th Ed. Erlangga, 2009.

- Lula Hafishoh Rona, Eka Yudhyani, And Akhmad Al Aidhi. "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Pt Bank Mandiri Cabang Bigmall Samarinda Dengan Brand Trust Sebagai Variabel Intervening" 12, No. 3 (2023). <https://doi.org/10.31293/jma.v12i3.7129>.
- Mada, I Gede Nyoman Carlos W., Ratih Permata Dewi, And Ni Kd Sioaji Yamawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bri Tbk Cabang Gianyar." *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi* 13, No. 2 (January 11, 2022): 164–68. <https://doi.org/10.22225/Kr.13.2.2022.164-168>.
- Marimin, Agus, And Abdul Haris Romdhoni. "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, No. 02 (February 10, 2017). <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>.
- Masterida, Friska. "Hubungan Kualitas Layanan, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen: Model Konseptual" 3, No. 3 (2023).
- Maulina, Ismayanti. "The Effect Of Service Quality, Brand Image And Trust Onthe Customer Loyalty Of Bank Bca In Surabaya," N.D., 19.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2011.
- Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Musa. "Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Pada Produk Tabungan Ib Hidayah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung Cabang Pangkalpinang)." *Studia* 4, No. 2 (October 21, 2019). <https://doi.org/10.32923/stu.v4i2.801>.
- Mutmainnah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 10, No. 2 (March 27, 2018): 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>.
- Nadya Ba'ayesh. "Pengaruh Sistem Bagi Hasil, Fasilitas Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syari'ah Indonesia (Bsi) Kcp Setia Budi Medan." Universitas Negeri Medan, 2021. <http://digilib.unimed.ac.id/45476/>.
- Nifita, Ade Titi. "Pengaruh Citra Bca Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bca Cabang Jambi" 2 (2010): 12.
- Nisrina Nur Febri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Value, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Kepada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri." Uin Syarif Hidayatullah, 2017. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41039/1/Nisrina%20nur%20febri-Feb.Pdf>.

- Novita Sari, Annio Indah Lestari Nasution, And Reni Ria Armayani Hasibuan. "Pengaruh Customer Value Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah)." 02 03 (N.D.): 02/04/2023. <https://doi.org/10.36987/Jumsi.V3i2.4169>.
- Nur Indriantoro And Bambang Supomo. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Bpfe Yogyakarta, 2016.
- Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, And Chandra Zaki Maulana. "Pengaruh Shariah Compliance Dan Spiritual Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman." *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 4, No. 2 (January 7, 2023): 148. <https://doi.org/10.31000/Almaal.V4i2.7616>.
- Oktapiani, Ade Ayu, And Tuti Anggraini. "Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Bsi Kcp Gunung Tua," N.D. Accessed September 11, 2023. <http://dx.doi.org/10.29040/Jiei.V8i3.6803>.
- Oktaviani Satriyanti, Evi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya." *Journal Of Business And Banking* 2, No. 2 (November 5, 2012): 171. <https://doi.org/10.14414/Jbb.V2i2.172>.
- Pramana, I Gede Yogi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali" 5, No. 1 (2016).
- Prayitno, Didik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi" 15, No. 3. Accessed April 29, 2024. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/1128>.
- Prihartini, Endah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah: (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)." *Jurnal Co Management* 2, No. 2 (June 28, 2020): 289–99. <https://doi.org/10.32670/Comanagement.V2i2.122>.
- Rahayu, Rizky Indah. "Studi Komparatif Antara Sistem Bagi Hasil Dan Sistem Bunga Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Dalam Dunia Perbankan." *Masharif Al-Syariah* 5, No. 2 (2020). <https://doi.org/10.30651/Jms.V5i2.5307>.
- Rohmaningtyas, Mutiara Nistya. "Jurusan S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga 2016," 2016, 152.
- Royhan Jamaan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas

- Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri).” Uin Syarif Hidayatullah, 2016.
<https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Handle/123456789/33338>.
- Santoso, Edi And Rashidah Binti Mohamad Ibrahim. “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 (Jmtp)* 3, No. 2 (July 16, 2022): 1–6.
<https://doi.org/10.37231/Jmtp.2022.3.2.218>.
- Saputri, Meli. “Pengaruh Pengetahuan Produk, Nisbah Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Di Btm Bina Masyarakat Utama Way Dadi Di Bandar Lampung,” N.D.
- Sari, Deanita, Desi Rahmiyanti, And Amnatia R Abdullah. “Pengaruh Budaya, Perilaku Belajar, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Pemahaman Akuntansi Dengan Kluster Perekonomian Sebagai Variabel Moderasi Berdasarkan Perspektif Gender.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen* 4, No. 2 (November 30, 2021): 100–111.
<https://doi.org/10.35326/Jiam.V4i2.1579>.
- Shofwatun Niswah. “Pengaruh Islamic Banking Service Quality, Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Produk Tabungan Bank Syariah Mandiri Daerah Jakarta Dan Banten).” Uin Syarif Hidayatullah, 2017.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Spss*. Jakarta: Prenamedia Group, 2013.
- Sofiah, Neng Siti, And Rully Trihantana. “Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam* 2, No. 2 (December 1, 2016).
<https://doi.org/10.30997/Jsei.V2i2.280>.
- Sondakh, Conny. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado” 3 (2014).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suminto, Ahmad, And Shinta Maharani. “Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.” *El-Barka: Journal Of Islamic Economics And Business* 3, No. 1 (May 31, 2020).
<https://doi.org/10.21154/Elbarka.V3i1.2013>.
- Susilawati, Ika, And Pramono Hari Adi. “Kepercayaan Memoderasi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik

- Pengobatan Herbal Di Ponorogo.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 1 (March 31, 2022): 1063. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4664>.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Pertama. Malang, Jawa Timur, Indonesia: Bayumedia Publishing, 2006.
- Tony Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, Qfd, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Pt Indeks, 2011.
- Triandewo, Maris Agung, And Yustine Yustine. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen.” *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22, No. 1 (June 26, 2020): 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>.
- Tukiran Taniredja And Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar (Bandung: Alfabeta, 2012*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Utami, Meliana, And Tati Handayani. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah” 2 (2019).
- Willy Abdillah And Jogiyanto Hartono. *Partial Least Square (Pls)*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Yahyanti, Meilinda Eko. “Analisis Pengaruh Tingkat Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan, Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri Xxx,” N.D., 30.
- Zalailiyah, Nur. “Perbedaan Suku Bunga Bank Konvensional Dan Bagi Hasil Bank Syariah Tahun 2011-2013,” 2014.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A