

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH**

*FACTORS INFLUENCING THE CUSTOMER LOYALTY
IN SYARIAH BANKING*

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memeroleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh:

DONY KURNIAWAN

20120420131

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH**

***FACTORS INFLUENCING THE CUSTOMER LOYALTY
IN SYARIAH BANKING***



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
NIK: 143 061

Tanggal, 5 Desember 2015

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH
FACTORS INFLUENCING THE CUSTOMER LOYALTY
IN SYARIAH BANKING

Diajukan oleh:

DONY KURNIAWAN
20120420131

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 18 Desember 2015

Yang terdiri dari

Dr. Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA
Ketua Tim Penguji

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
Anggota Tim Penguji

Dra. Arum Indrasari, S.E., M. Buss., Akt
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dony Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 20120420131

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 Desember 2015

Dony Kurniawan

MOTTO

“MAN JADDA WA JADDA”

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dapatlah ia)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah: 5-6)

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain,
maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

(Benyamin Franklin)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut.
Sedangkan teman yang setia hanyalah keberanian dan keyakinan”

(Andrew Jackson)

“Jangan sia-siakan kesempatan yang ada, akan sangat membosankan
kalau kau sampai menyesalinya nanti”

(Franky One Piece)

“Born to fight. Don't be a loser !”

(Dony Kurniawan)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas selesainya jenjang S1 ini, saya Dony Kurniawan mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- ❖ Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran untuk bisa menyelesaikan karya sederhana ini dengan baik dan lancar.
- ❖ Kedua orang tuaku tercinta Bapak Jazuli dan Ibu Suparti yang telah sabar mendidikku dan selalu mendoakan agar aku bisa menjadi orang yang sukses dan berguna. Aminn...
- ❖ Mbakku tersayang Sulistiowati yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan karya sederhana ini.
- ❖ Keluarga besarku yang sudah memberikan semangat dan motivasi untukku dalam mengerjakan karya ini.
- ❖ Seseorang yang istimewa Dewi Indriyani yang telah menjadi semangatku dari semester 1 hingga sekarang.
- ❖ Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini (Andri, Adjie, Inong, Ziana, Kiki, dan Agnesya) alhamdulillah akhirnya kita bisa lulus bareng.
- ❖ Sahabat dari semester 1 (Hendra, Ista, Yopa, Haris, dan Nita) yang sedang menyusun skripsi, semoga kalian diberikan kelancaran dan kemudahan. Aminn. See you on top, bro!

- ❖ Sahabat dari SMA (Gama, Irul, Dhanar, Burhan, John) yang selalu ada saat aku butuh kalian.
- ❖ Semua teman-teman Akuntansi UMY 2012 yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih atas semua doa dan dukungannya.
- ❖ Dosen pembimbingku Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt yang telah sabar dan memberikan kemudahan untukku dalam menyelesaikan karya ini.
- ❖ Semua Dosen Akuntansi UMY yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagiku, semoga Bapak dan Ibu Dosen sekalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aminn...
- ❖ Nasabah perbankan syariah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Terima Kasih Kalian Luar Biasa 😊

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh religiusitas, promosi, kualitas layanan, reputasi, dan informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, dengan jumlah sampel 144 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas, promosi, kualitas layanan, dan reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah. Tetapi, informasi keuangan menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah.

Kata kunci: religiusitas, promosi, kualitas layanan, reputasi, dan informasi keuangan.

ABSTRACT

This research aimed at testing the influence of religiosity, promotion, service quality, reputation, and banking information towards the customer loyalty in syariah banking. The population of the research was the customers syariah banking in Yogyakarta, with sample number of 144 respondents. Meanwhile, the sample collecting technique in this study was purposive sampling. The hypothesis in this research was tested using double linear regression.

The result of the research showed that religiosity, promotion, service quality, and reputation had positive and significant influence towards the customer loyalty in syariah banking. However, the financial information showed that the result did not influence significantly towards the customer loyalty in syariah banking.

Keywords: religiosity, promotion, service quality, reputation, and financial information.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT sang pemilik alam semesta beserta isinya yang telah berkenan memberikan kemudahan, kelancaran, karunia, dan rahmat-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan Syariah”. Shalawat dan salam selalu berlimpah bagi kekasih-Nya, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi semua umat baik di zamannya maupun sampai akhir zaman kelak.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemudahan dalam setiap kesulitan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Bambang Cipto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
6. Bapak Emile Satia Darma, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

7. Ibu Dr. Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA, selaku koordinator Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
8. Ibu Dra. Arum Indrasari, S.E., M. Buss., Akt, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima dan membimbing penulis selama melakukan aktivitas di lingkungan kampus.
10. Nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, atas partisipasi dan ketersediaannya menjadi objek penelitian penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa selama penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang tentu saja memerlukan berbagai perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Yogyakarta, 5 Desember 2015

Dony Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	8
C. Rumusan Masalah Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11

1. Teori <i>Consumer Behavior</i> (Perilaku Konsumen)	11
2. Bank Syariah	17
3. Loyalitas Nasabah	24
4. Religiusitas	30
5. Promosi	32
6. Kualitas Layanan	35
7. Reputasi	37
8. Informasi Keuangan	39
B. Penurunan Hipotesis	41
C. Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Obyek dan Subyek Penelitian	47
B. Jenis Data	47
C. Teknik Pengambilan Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	49
F. Analisis Statistik Deskriptif	52
G. Uji Kualitas Data	52
H. Uji Asumsi Klasik	53
I. Uji Analisis Regresi Berganda (Uji Hipotesis)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	58
B. Uji Kualitas Data	63

C. Uji Asumsi Klasik	69
D. Uji Hipotesis	75
E. Pembahasan	79
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN ...	82
A. Simpulan	82
B. Saran	82
C. Keterbatasan Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jaringan Kantor Perbankan Syariah Tahun 2008 – 2014	3
2.1 Tabel Klasifikasi Loyalitas Nasabah	27
4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner	58
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.6 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Perbankan	62
4.7 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu	62
4.8 Tabel Analisis Deskriptif	63
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas	66
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	66
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	67
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi	67
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Informasi Keuangan	68
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	68
4.15 Uji Reliabilitas	69
4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (1-KS)	70
4.17 Hasil Uji Autokorelasi	72
4.18 Hasil Uji Multikolinieritas	72
4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser	74

4.20 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	75
4.21 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik <i>F</i>)	76
4.22 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	77
4.23 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	78

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	46
4.1 Hasil Uji Normalitas melalui Grafik Normal Plot	71
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Grafik Scatterplot	73