

**PENGARUH SHARIA COMPLIANCE, TRANSPARANSI, DAN  
KEDEKATAN HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**IHSAN ACHMAD RIFA'I**

**NIM: 20190730072**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH SHARIA COMPLIANCE, TRANSPARANSI, DAN  
KEDEKATAN HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI  
(Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu  
pada Prodi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Ihsan Achmad Rifa'i**

**NIM: 20190730072**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Ihsan Achmad Rifa'i

NIM : 20190730072

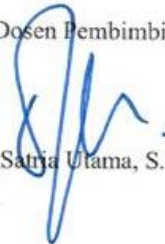
Judul : **Pengaruh *Sharia Compliance*, *Transparansi*, Dan Kedekatan Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini disampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dosen Pembimbing

  
(Sarja Utama, S.E.I., M.E.I)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ihsan Achmad Rifa'I

NIM : 20190730072

Judul : **Pengaruh *Sharia Compliance*, Transparansi, Dan Kedekatan Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya ini merupakan karya saya sendiri belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam nasakah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 21 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Ihsan Achmad Rifa'i

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bismillaahirrahmaanirrahim*

*Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini saya persembahkan kepada kedua  
orangtuaku:*

**Bapak Subandi dan Ibu Suprihatin**

Bapak dan ibuku alhamdulillah akhirnya putra satu-satunya dapat menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'laiakum wr.wb.*

*Alhamdulillah* segala puji syukur bagi Allah dengan mengucapkan rasa syukur kepadaNya yang tak henti-henti memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat seht, sehingga penulis dapat meyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Sharia Compliance*, Transparansi, dan Kedekatan Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Yogyakarta)”** peneliti menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyan, MP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, memberikan berbagai ilmu, nasihat, serta pengalaman yang sangat berharga.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan bekal ilmu pengetahuan, bantuan pelayanan administrasi hingga terselesainya skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan (Ahmad Saefulloh dan Andhin Nur N) yang selalu ada dan tak pernah berhenti memberikan keceriaan, kebahagiaan, serta dukungan yang berarti bagi penulis.
8. Teman-teman semasa SMP sampai sekarang yang masih saling bertukar informasi dan diskusi bareng (Selada Bubuy: Ririn, Manda, dan Faiz).
9. Thanks to Blackpink who always warms my heart, I keep trying my best cause you guys always say *“like my diamond we’ll shine together. Whenever wherever forever ever ever.”* Even if you guys didn,t know that I’m exist I’m fully thankful to you that always cheer me up.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan rahmat dan karunianya, serta membalas kebaikan kalian semua. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mohon kritik dan sarannya demi menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji segala rahmat dan

hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan studi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Mei 2023  
Penulis



Ihsan Achmad Rifa'i



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	15
B. Landasan Teori.....	22
1. Theory of Planned Behavior.....	22
2. Kepatuhan Syariah/ <i>Sharia Compliance</i> .....	26
3. Transparansi .....	31
4. Kedekatan Hubungan .....	32
5. Kepercayaan .....	34

6. Loyalitas Nasabah .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	41
D. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel .....	49
C. Teknik Pengumpulan Data.....	51
D. Jenis dan Sumber Data .....	53
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
F. Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	61
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	62
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	63
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	64
C. Uji Validitas .....	68
D. Uji Reliabilitas .....	73
E. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) dan Pengujian Hipotesis ....	74
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>95</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Total Aset BSI Sebelum dan Sesudah <i>Merger</i> .....	3
Gambar 2.1	<i>Theory of Planned Behavior</i> .....	25
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir .....	41
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	64
Gambar 4.2	Tampilan <i>Output Model Pengukuran</i> .....	69
Gambar 4.3	Tampilan <i>Output Outer Model</i> Setelah Dievaluasi .....	71
Gambar 4.4	Tampilan <i>Output Inner Model</i> .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Jumlah Kantor BSI dibandingkan Bank Syariah lain Wilayah Yogyakarta .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	55
Tabel 3.2	<i>Rule of Tumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran .....	59
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	65
Tabel 4.2	Demografi Responden.....	66
Tabel 4.3	Avarage Variance Extracted (AVE).....	72
Tabel 4.4	Disriminant Validity .....	72
Tabel 4.5	Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	73
Tabel 4.6	Nilai R-Square .....	75
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	79