

**PENGARUH RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MENABUNG  
DI BANK SYARIAH INDONESIA**



Oleh:

**MILANA DEWI**

**NPM: 20150730006**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

**PENGARUH RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MENABUNG  
DI BANK SYARIAH INDONESIA**



**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:

MILANA DEWI

NPM: 20150730006

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

**NOTA DINAS**

Yogyakarta, 30 Juni 2022

Lamp : 3 eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

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

Nama : MILANA DEWI

NPM : 20150730006

Judul : **PENGARUH RELIGIUISTAS, PENGETAHUAN DAN  
LOYALITAS NASABAH MENABUNG DI BANK  
SYARIAH INDONESIA**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqasyahkan

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dosen Pembimbing,



Rozikan, S.E.I., M.S.I

NIK 19870304201507 113 051

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Milana Dewi**  
Nomor Mahasiswa : **20150730006**  
Judul Skripsi : **PENGARUH RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN  
DAN LOYALITAS NASABAH MENABUNG DI  
BANK SYARIAH INDONESIA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini 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.

Yogyakarta, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



**Milana Dewi**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Alhamdulillahirrabil'alamin penulis haturkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA” ini sesuai dengan yang direncanakan. Selama proses penulisan skripsi, tentu sangat banyak pihak yang membantu dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budianto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, S.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Rozikan, S.E.I., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta kritik dari segala masalah yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis mendapatkan pola pikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kesabaran dan keramahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

8. Terimakasih kepada seluruh teman-teman yang selalu memberikan motivasi serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
  9. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan.
- Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, Juli 2022

Penulis



Milana Dewi

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesehatan, umur dan jalan kemudahan dalam menjalankan setiap lika-liku kehidupan ini. Sholawat serta Salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dan penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak sekali pembelajaran, motivasi, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Selanjutnya itu peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya tercinta bapak Wandu dan Mami Nunung Siti Nurhaenah, dengan penuh kasih sayang, kesabaran, cintanya dan do'a yang sangat tulus, adikku Salma Nadila yang telah memberikan dukungan, dan do'a hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Terimakasih kepada segenap teman-teman sciencecamp maupun diluar sciencecamp yang turut memberikan kritik, saran, dukungan dan semangat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Landasan Teori.....	15
1. <i>Reinforcement theory</i> .....	15
2. Religiusitas .....	16
3. Pengetahuan.....	24
4. Kualitas Layanan .....	26
5. Loyalitas .....	36
C. Kerangka Konsep Penelitian .....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian.....	44



B. Populasi dan Sampel .....	44
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	46
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
1. Evaluasi model pengukuran ( <i>Outer model</i> ).....	50
2. Evaluasi model struktural ( <i>Inner model</i> ).....	51
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
3. Fasilitas layanan Bank Syariah Indonesia .....	56
B. Deskripsi Data Penelitian .....	58
C. Data Demografi.....	59
D. Model Pengukuran (Outer Model) .....	61
1. Uji validitas .....	61
2. Uji reliabilitas .....	66
E. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) dan Pengujian Hipotesis 67	
1. Pengujian model struktural ( <i>Inner model</i> ).....	67
2. Pengujian hipotesis, hasil dan pembahasan hasil .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Skala Jawaban .....	46
Tabel 3. 2	Definisi Operasionall Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3. 3	Tabel <i>Rule of Tumbs</i> Evaluasi Model Pengukuran .....	51
Tabel 3. 4	Ringkasan <i>Rule of Tumb</i> Evaluasi Model Struktural .....	52
Tabel 4. 1	Data Demografi.....	59
Tabel 4. 2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	64
Tabel 4. 3	<i>Discriminant Validity</i> .....	65
Tabel 4. 4	<i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	66
Tabel 4. 5	Nilai <i>R-Square</i> .....	67
Tabel 4. 6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	68
Tabel 4. 7	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian .....	39
Gambar 4. 1 Tampilan Output <i>Outer Model Before Cutting</i> .....	62
Gambar 4. 2 Tampilan Output <i>Outer Model After Cutting</i> .....	64
Gambar 4. 3 Tampilan Output <i>inner Model</i> .....	67