

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, KELEKATAN
EMOSIONAL, RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN UNTUK
LOYALITAS DALAM KONTEKS PERBANKAN SYARIAH
*THE INFLUENCE OF ISLAMIC SERVICE QUALITY, EMOTIONAL
ATTACHMENT, RELIGIOSITY ON SATISFACTION FOR LOYALTY IN
THE CONTEXT OF SHARIA BANKING***



DISUSUN OLEH

ANUGRAH GALANG IRIANDA

20160410193

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Anugrah Galang Irianda

Nim : 20160410193

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, KELEKATAN EMOSIONAL, RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUASAN UNTUK LOYALITAS DALAM KONTEKS PERBANKAN SYARIAH

Menyatakan bahwa tidak ada karya yang diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali karya yang telah di acu oleh penulis telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 Mei 2023



Anugrah Galang Irianda

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberi kesehatan, rahmat dan hidayahnya, serta diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi untuk semua pihak yang telah memberi semangat, dukungan, dan doanya yang tiada henti.

1. Untuk kedua orang tua yang tercinta yaitu Ibu Ir. Mahniar Parigade dan Bapak Ir. Adnan Nasution. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa yang selalu dipanjatkan dan dukungan yang selalu diberikan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan membantu dengan sabar.
3. Untuk seluruh dosen saya selama perkuliahan yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang luas yang bermanfaat bagi saya.
4. Untuk sahabat saya teman-teman seperjuangan selama kuliah atas dukungan dan support dari awal hingga akhir hingga saya bisa menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Diri saya sendiri, yang sudah berjuang sampai di titik ini dan terus berusaha dan bersabar menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, dan sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kelekatan Emosional, Religiusitas Terhadap Kepuasan Untuk Loyalitas Dalam Konteks Perbankan Syariah“. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak. Untuk ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan.

Yogyakarta, 25 Mei 2023



Anugrah Galang Irianda

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Mafaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Model Penelitian dan Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	33
C. Jenis Data.....	34
D. Teknik Pengambilan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	40

H. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	41
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek dan subjek Penelitian	44
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	48
C. Statistik Deskriptif.....	52
D. Proses Analisis Data	57
E. Pengujian Hipotesis	71
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN. DAN SARAN PENELITIAN.....	81
A. Simpulan	81
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Unit Usaha Syariah	3
Tabel 1. 3 Perkembangan Perbankan dan Unit Usaha Syariah	3
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	17
Tabel 2. 2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 2. 3 Pengaruh Kelekatan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 2. 4 Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 2. 5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 2. 6 Pengaruh Kelekatan Emosional Terhadap Loyalitas	28
Tabel 2. 7 Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas.....	29
Tabel 2. 8	30
Tabel 2. 9 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dalam memediasi Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Pelanggan	32
Tabel 2. 10 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dalam memediasi Kelekatan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 2. 11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dalam memediasi Religiusitas terhadap Loyalitas Pelanggan	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	49
Tabel 4. 3 Interpretasi Kelas Interval.....	52
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Islamic Service Quality	53
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Emotional Attachment	54
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Religiosity	55
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	55
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Loyalty	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Outliers	65
Tabel 4. 11 Notes For Models.....	68
Tabel 4. 12 Goodness Of Fit Menilai goodness of fit.....	69
Tabel 4. 13 Hubungan ANtar Variabel	72
Tabel 4. 14 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	76
Tabel 4. 15 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian (Diadaptasi dari (D. Suhartanto et al., 2019)	34
Gambar 4. 1 Diagram Alur	58
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	59
Gambar 4. 3 Full Model Amos	69

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	91
LAMPIRAN 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN	97
LAMPIRAN 3 STATISTIK DESKRIPTIF	99
LAMPIRAN 4 MODEL	101
LAMPIRAN 5 UJI KUALITAS INSTRUMEN	103
LAMPIRAN 6 UJI NORMALITAS	106
LAMPIRAN 7 UJI OUTLIER	108
LAMPIRAN 8 DEGREE OF FREEDOM	113
LAMPIRAN 9 GOODNESS OF FIT	114
LAMPIRAN 10 UJI HIPOTESIS	115