

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS,  
REPUTASI DAN INFORMASI KEUANGAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, RELIGIOSITY,  
REPUTATION AND FINANCIAL INFORMATION ON  
COSTUMER LOYALTY SHARIA BANKING***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**GALIH TRIAJI APRIANTO  
20140420014**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Galih Triaji Aprianto

Nomor Mahasiswa : 20140420014

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS, REPUTASI DAN INFORMASI KEUANGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK 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 diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 April 2021



Galih Triaji Aprianto

## **MOTTO**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(Qur'an Surah Al-Mujadalah ayat 11)

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim, no. 2699)

“Tidak ada sesuatupun yang lebih utama setelah kewajiban-kewajiban daripada menuntut ilmu.”

(Imam As-Syafi'i rahimahullah)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah telah selesai tugas akhir ini, saya persembahkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian. Terima kasih kepada:

1. Allah Subanahu wa Ta'ala yang senantiasa memberi saya kenikmatan yang tiada batasnya, nikmat iman, nikmat sehat, dan selalu memberi kemudahan dalam segala hal sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Suyamto dan Ibu Warsini yang selalu mendoakan saya, tak lupa dukungan nyata berupa nasehat, dukungan moril maupun materi.
3. Kedua kakak saya, Mbak Vita dan Mas Wisnu yang tidak bosan memberikan semangat dan dorongan mengenai perkuliahan dan khususnya dalam hal penyelesaian skripsi.
4. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Ahim Abdurrahim, S.E., M.Si., Akt, CA., SAS, terima kasih atas bimbingannya, memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat.
5. Seluruh Dosen beserta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada saya selama perkuliahan.
6. Teman-teman dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Almamater saya Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur atas diri-Nya yang memiliki sifat Ar-Rahman dan Ar-Rahim, dengan kemuliannyalah atas kesehatan, ilmu pengetahuan, rejeki dan nikmatnya sehingga penulis menyelesaikan Skripsi dengan Judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RELIGIUSITAS, REPUTASI DAN INFORMASI KEUANGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH”**. Penyusunan Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ahim Abdurrahim, S.E., M.Si., Akt, CA., SAS, selaku Ketua Program Studi Akuntansi, koordinator Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran, serta Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
4. Bapak Hafiez Sofyani, S.E., M.Sc, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah berbagi ilmu yang bermanfaat, motivasi dan juga semangat.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan semangat dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemukan hambatan dan tantangan serta penulis menyadari betul bahwa hanya dengan doa, keikhlasan serta usaha Insyallah akan diberi kemudahan oleh Allah dalam Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran agar dapat memperbaiki kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi negara maupun masyarakat serta pihak lainnya. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah Subhanahu wa Ta'ala.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Juni 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>ASBTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
D. Tujuan Penelitian Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian. ....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>Attribution Theory</i> .....	11
2. Loyalitas.....	12
3. Bank Syariah. ....	17
4. Kualitas Layanan.....	24
5. Religiusitas.....	30
6. Reputasi.....	33
7. Informasi Keuangan .....	35
B. Hasil Penelian Terdahulu .....	37
C. Penurunan Hipotesis .....	44
D. Model Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
A. Jenis Data dan Sumber Data .....	50
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
C. Metode Pengumpulan Data .....	51
D. Definisi Operasional Variabel.....	51
E. Teknik Analisis Data.....	54

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	59
B. Analisis Deskriptif .....	64
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	67
D. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	71
E. Pengujian Hipotesis.....	72
F. Pembahasan.....	74
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Perbankan Syariah tahun 2016-2020 .....	3
Tabel 4.1	Klasifikasi Kuesioner .....	59
Tabel 4.2	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.3	Data Responden berdasarkan Umur .....	61
Tabel 4.4	Data Responden berdasarkan Pendidikan .....	61
Tabel 4.5	Data Responden berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel 4.6	Data Responden berdasarkan Jenis Bank Syariah.....	63
Tabel 4.7	Data Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah.....	63
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	64
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel Religiusitas .....	64
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Variabel Reputasi.....	65
Tabel 4.11	Analisis Deskriptif Variabel Informasi Keuangan .....	65
Tabel 4.12	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas .....	68
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Reputasi .....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Informasi Keuangan .....	69
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	69
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Item Variabel Penelitian .....	70
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolonieritas.....	71
Tabel 4.21	Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.22	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Penelitian.....	49
------------	-----------------------	----