

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA**



**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

**Sulaiman
NIM :148201233**

Dosen Pembimbing :

**Joko Setyono, SE., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2018**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2158/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2018

Skripsi / tugas akhir dengan judul:

**"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH
CABANG YOGYAKARTA"**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sulaiman
Nomor Induk Mahasiswa : 14820123
Telah diujikan pada : Senin, 20 Agustus 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Joko Setyono, SE., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji II

Farid Hidayat, S.H., M.S.I
NIP. 19810726 201503 1 002

Yogyakarta, 20 Agustus 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
D.E.K.A.N

Dr. H. Syarif Mubmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdr. Sulaiman

Kepada
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Sulaiman
NIM : 14820123

Judul Skripsi : **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018 M

Pembimbing

Joko Setyono, SE., M.Si
NIP. 14730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalâmu'alaikumWr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Sulaiman

NIM : 14820123

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018 M



Penyusun
Sulaiman
NIM 14820123

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulaiman
NIM : 14820123
Prodi : Perbankan Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah BNI
Syariah Cabang Yogyakarta”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 14 Agustus 2018

Yang menyatakan



(SULAIMAN)

HALAMAN MOTTO

.....Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.....

(Q.S Al-Mujaadilah: 11)

Apabila anak adam meninggal dunia maka terputus amalnya kecuali 3 orang, yaitu shodaqoh jariyah, ilmu yang bermanfaat, dan anak sholeh.

(H.R Muslim)

Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya.

(H.R Buhari)

Proses tidak akan membohongi hasil yang diperoleh

(Penulis)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin saya ucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, pertolongan dan hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk :

kedua orangtua ku yang berharga, tercinta dan tersayang bapak Abdus Somad dan Faize yang telah memberikan kasih sayang yang luar biasa, motivasi, dukungan, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.

Kakak dan adik-adikku tercinta ka Abdul Hamid, ka Zainol Anwar de Siti Aisyah, yang selalu mendukung saya dan medoakan saya.

Sahabat- sahabat terbaik dan yang paling kusayang Hasib, Shoheb, Zaki, Tris, Wildan, dan Habibi tercinta dan tersayang yang selalu mejadi tim support dalam mengerjakan penelitian skripsi

Sahabat-sahabat ku yang tercinta dan tersayang Relly, Nami, Fatul, Regar, Okta, dan Fidin yang sudah mendukung, membantu, dan mendoakan.

Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat.

Keluarga Besar Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2014 dan seluruh almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor:158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	Be	B
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef

ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	We
ها	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	'iddah

C. *Tā' marbūṭāh*

Semua *Tā' marbūṭāh* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya,

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	'illah
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>

kecuali dikeendaki kata aslinya.

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--◌--	Fatḥah	Ditulis	A
-------	--------	---------	---

--◌--	Kasrah	Ditulis	I
--◌̣--	Ḍammah	Ditulis	U

فَعَلٌ	Faḥah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>zūkara</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

Faḥah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Faḥah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Ḍammah + wawu mati	فرود	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Faḥah ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Faḥah wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisah dengan

Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf *Qamariyyah*, maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah*, maka ditulis dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Dibaca	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنّة	Dibaca	<i>Ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*

3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tetapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab dan Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah dan Mizan



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah serta inayah-Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat dan sala selalu penulis haturkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata saty. Untuk itu, penulis dengan segala rendah hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA. Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E, M.Si. Selaku Kaprodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Joko Setyono, S.E, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu senantiasa sabar serta khlas mengarahkan dan membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuanya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .
7. Ayah dan ibu ku tercinta, Bapak Abdus Somad dan ibu Faize, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi, selalu menemaniku dalam mengerjakan skripsi ini, dan setiap doa yang selalu dipanjatkan.
8. Kakak dan adiku tercinta, Abdul Hamid, Zainol Anwar dan Siti Aisyah, terima kasih atas motivasi, dukungan, semangat, dan doanya selama ini.
9. Sahabat-sahabat terbaiku, Yusuf, Ryas, Gito, mba Sanas, Anik, Imel yang selalu mendukung dan memotivasi.
10. Keluarga besar Forum Komunikasi Mahasiswa Santri Banyuanyar Yogyakarta yang selalu mendukung, motivasi dan doanya.
11. Semua responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluannngkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Sulaiman
14820123



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
ABSTRAKSI.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Subjek Dan Objek Penelitian.....	33

D. Definisi Operasional.....	33
E. Metodologi Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Responden.....	41
B. Uji Analisis	44
C. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan.....	66
DARTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71



DAFTAR TABEL

4.1 Distribusi Responden Menurut Kelamin.....	41
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	42
4.3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	43
4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	43
4.5 Lama Nasabah.....	44
4.6 Uji Validitas.....	45
4.7 Uji Reabilitas.....	47
4.8 Uji <i>Kolmogorov-Smirov</i>	49
4.9 Uji Multikolinieritas.....	49
4.10 Uji <i>Part</i>	51
4.11 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi.....	52
4.12 Uji F.....	53
4.13 Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

1.1 Perkembangan Dana Pihak Ketiga.....	3
4.1 Uji Normalitas.....	48
4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	51



ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat persaingan antar bank syariah mandiri dengan perbankan yang ada di Indonesia, dimana setiap perbankan mempunyai cara masing-masing untuk mempertahankan nasabahnya, termasuk BNI Syariah cabang Yogyakarta, karena hal ini akan menjaga kelangsungan industri BNI Syariah kedepan jika nasabah merasa puas atas layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel religius, kepercayaan, kepercayaan, bagi hasil, kualitas layan, dan keluhan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil analisis menggunakan regresi diketahui bahwa variabel religius, kepercayaan, bagi hasil, kualitas layanan, mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan variabel keluhan berpengaruh signifikan negatif. Kelima variabel tersebut 65%, sedangkan sisanya sebesar 35% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Loyalitas Nasabah, Religius, Kepercayaan, Bagi Hasil, Kualitas Layanan, dan Keluhan

ABSTRACT

This research is motivated by the level of competition between independent Islamic banks and banks in Indonesia, where each banking has its own way to maintain its customers, including the BNI Syariah Yogyakarta branch, because this will maintain the continuity of BNI Syariah industry if customers feel satisfied with the service received. This study aims to determine the religious variables, trust, trust, profit sharing, service quality, and complaints have a positive influence on customer loyalty. From the results of the analysis using regression, it is known that religious variables, trust, profit sharing, service quality, have a significant positive influence on customer loyalty. While the complaint variable has a significant negative effect. The five variables are 65%, while the remaining 35% is explained by other variables not proposed in this study.

Keywords: Customer Loyalty, Religion, Trust, Profit Sharing, Service Quality, and Complaints Handling



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia dewasa ini mengalami persaingan yang sangat ketat. Persaingan dalam dunia perbankan bukan hanya berasal dalam negeri, tetapi juga persaingan dari luar negeri, sehingga jajaran perbankan kita perlu tangkas dan tanggap dalam menghadapinya. Salah satunya tantangan terbesar dalam dunia bisnis di era global pada saat ini adalah menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah. Karena tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa adanya kepuasan dan loyalitas dari nasabah. Loyalitas nasabah merupakan hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya.

Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun hal itu jauh lebih sulit mempertahankan nasabah lama. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar kebaikannya mengenai produk perbankan yang dikonsumsinya (Nina Wijayanti, 2010)

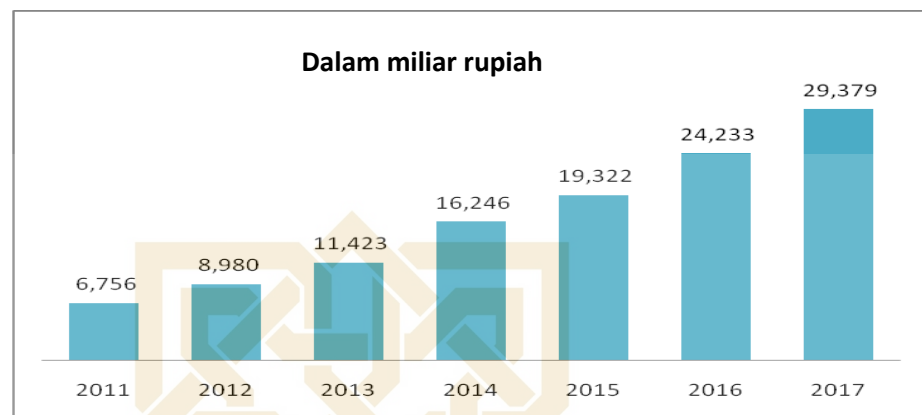
Industri perbankan saat ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan faktor bunga atau kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, tetapi saat ini yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga pada akhirnya akan bersedia untuk menjadi nasabah yang loyal (Adi Krismanto, 2007).

Alur tahapan pertama dalam memenangkan hati nasabah adalah kualitas layanan. Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan para nasabahnya. Makin baik layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut.

Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujudnya loyalitas nasabah sebagai syarat utama, baik itu nasabah pinjaman maupun nasabah simpanan. Apabila seorang pelanggan telah berubah menjadi pelanggan yang royal, maka pelanggan tersebut tidak akan beralih pada produk/ jasa lain yang sejenis (A. usmara, 2003; 88).

Ketatnya persaingan antar lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah menuntut bank syariah memiliki kinerja yang bagus untuk dapat memperebutkan pangsa pasar perbankan di Indonesia dan mempertahankan loyalitas nasabah. Begitu pun dengan BNI Syariah. Upaya BNI Syariah untuk merebut pangsa pasar dan mempertahankan loyalitas nasasabah kiranya telah menunjukkan hasil. Hal ini dibuktikan dengan perkembangan dana pihak ketiga terus bertambah dari dari tujuh tahun terakhir. Perkembangan dana pihak ketiga bisa di lihat pada grafik dibawah ini:

Gambar 1.1
Perkembangan Dana Pihak Ketiga BNI Syariah



Sumber: www.bnisyariah.co.id

Dengan demikian alasan yang mendasari penelitian ini ialah terkait dengan tingkat persaingan antar bank syariah dengan perbankan yang ada di Indonesia, dimana setiap perbankan mempunyai cara masing-masing untuk mempertahankan nasabahnya, termasuk BNI Syariah cabang Yogyakarta, karena hal ini akan menjaga kelangsungan industri BNI Syariah kedepan jika nasabah merasa puas atas layanan yang diterima.

Melihat fenomena ini, maka perusahaan harus meningkatkan dan mengembangkan strategi dengan mengkaji dan memahami apa saja faktor-faktor pendukung yang dapat mendorong kesetiaan seorang nasabah. Adapun faktor yang bisa mendorong dalam penelitian ini merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, dimana faktor tersebut terdiri dari religiusitas, kepercayaan, bagi hasil, kualitas layanan, dan penanganan keluhan.

Variabel religiusitas merupakan faktor penting untuk menggambarkan beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan akhirat (Lestari, 2015). Karena Islam adalah suatu cara hidup yang dapat membimbing seluruh aspek kehidupan manusia dengan aqidah, syariah, dan akhlaq (Karim, 2011).

Selanjutnya variabel kepercayaan merupakan faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan serta merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan dalam jangka panjang suatu organisasi (Ardiyanto, 2013). Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan oleh karena itu sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip kehati-hatian (Dewi, 2014). Bank yang dapat mempertahankan kepercayaan nasabah serta karyawan maka loyalitas antara nasabah dan karyawan dengan bank pasti akan terjaga (Silmi, 2012). Kepercayaan yang dibangun dengan sedemikian rupa juga dapat memberikan sebuah keuntungan yang besar, baik bagi perusahaan atau konsumen (Silmi, 2012).

Selanjutnya bagi hasil adalah faktor yang akan diuji pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Kegiatan perbankan syariah dirancang sesuai dengan *muqashid syariah* yang mengandung unsur keadilan, *kemaslahatan* dan keseimbangan yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat secara material dan spiritual sehingga kegiatan operasional perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada aspek bisnis semata (Lestari, 2015). Bagi hasil yang diberikan apakah sudah sesuai atau belum. Nasabah akan merasa puas apabila harapan bagi hasil sesuai dengan keinginan mereka (Junaedi, 2012).

Selanjutnya yang akan diuji adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas hanya dapat diberikan oleh sumber daya manusia (SDM) yang terdidik dan terampil (Dewi, 2014). Sumber daya manusia yang baik maka akan tercipta kinerja yang baik pula yang mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dari suatu bank akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan karyawan.

Selanjutnya yang akan diuji penanganan keluhan. Penanganan keluhan seharusnya dipandang sebagai kesempatan untuk belajar, meningkatkan pelayanan, dan mengetahui apa yang benar-benar pelanggan inginkan. Para pelanggan yang sampai mengeluh itu biasanya tertarik member kesempatan kepada perusahaan untuk meletakkan berbagai urusan dengan benar. Ini berarti bahwa jika perusahaan menangani keluhan secara efektif, perusahaan lebih mungkin tetap menguasai pelanggan dan memperbaiki hubungan yang akan berakibat pada loyalitas pelanggan. (Bruce dan Langdon 2004: 116)

Penelitian ini yang menjadi penting untuk diteliti sebagaimana diatas di sebutkan terkait dengan ketatnya persaingan antar lembaga keuangan bank, dimana setiap bank konvensional maupun syariah pada saat ini banyak melakukan terobosan dalam mendapatkan penghasilan termasuk mempertahankan nasabahnya agar tidak pindah ke bank lain.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan. Penelitian tersebut antara lain adalah penelitian Yuliana Normawati (2013) yang menyatakan “variabel religiusitas, bagi hasil, produk, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

nasabah” dan penelitian Citra Ayu Ratna P (2016) hasil penelitiannya “menunjukkan bahwa kepercayaan, komitmen, keadilan, religiusitas dan pengetahuan tentang produk memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah”.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan populasi dan sampel BNI Syariah yang terdapat di Kota Yogyakarta. Tidak semua BNI Syariah yang ada di Indonesia akan diteliti, hanya sebagian dari populasi tersebut yang akan dijadikan sampel.

Beberapa penelitian tersebut Hal ini untuk menguji kemungkinan apakah ada pengaruhnya dari faktor-faktor tersebut terhadap loyalitas di BNI Syariah cabang Yogyakarta. Berangkat dari latar belakang tersebut penulis mempunyai keinginan meneliti “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Cabang Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
2. Bagaimanakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
3. Bagaimanakah bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
4. Bagaimanakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
5. Bagaimanakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan religiusitas nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
2. Untuk menjelaskan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
3. Untuk menjelaskan bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk menjelaskan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
5. Untuk menjelaskan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah..

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini merupakan penelitian intelektual yang diharapkan dapat meningkatkan kompetensi keilmuan, serta pemahaman yang bermanfaat sehingga memberikan kontribusi pemikiran kepada mahasiswa tentang ekonomi syari'ah maupun referensi untuk penelitian selanjutnya, sehingga dapat mendorong perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

2. Secara Praktis

Menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak Bank Syariah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta

menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan demi terciptanya loyalitas.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam memberikan gambaran menyeluruh dan memudahkan dalam penulisan skripsi, secara garis besar sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari beberapa bab, adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan Pendahuluan memuat latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan Landasan Teori yang membahas mengenai telaah pustaka, landasan teoritik dan hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

Bab III merupakan Metode Penelitian berisi penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Teknik Analisis Data.

Bab IV merupakan Hasil dan Pembahasan berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Bab V merupakan Penutup yang memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel religiusitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung 5,507, signifikansi 0,000, dengan tingkat signifikan $< 0,05$. Hal ini menjadi faktor utama nasabah mempertahankan hubungan atau tetap loyal pada BNI Syariah sebagai bentuk ketaatan mereka terhadap prinsip syariah.
2. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung 2,662, signifikansi 0,009, dengan tingkat signifikan $< 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
Oleh sebab itu sikap dari nasabah tersebut setelah percaya dan yakin bahwa bank syariah tersebut dapat dipercaya dengan memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat.
Sikap tersebut mengarahkan ke sebuah kehendak sehingga menuju ke sebuah perilaku loyal. Perilaku loyal atau loyalitas ini dibangun akibat adanya suatu keyakinan, sikap, dan kehendak tersebut.
3. Variabel bagi hasil memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung 5,350, signifikansi 0,000, dengan tingkat signifikan $< 0,05$. Dengan demikian dalam penelitian ini bahwa bagi hasil berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
Bagi hasil berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah adalah diterima. Hal ini sesuai dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa

salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku manusia atau individu disebabkan oleh faktor eksternal

4. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung 3,769, signifikansi 0,000, dengan tingkat signifikan $< 0,05$. Pelanggan/nasabah pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang mereka dapatkan dengan layanan yang baik dan memuaskan.

Kualitas layanan yang dilakukan BNI Syariah memberikan layanan yang baik pada nasabahnya, hal ini terbukti bahwa BNI Syariah selalu memberikan perhatian dengan baik, memberikan pelayanan cepat dalam bertransaksi, mampu menjelaskan produk/jasa yang ditawarkan dengan jelas, memberikan jaminan kepada nasabahnya terhadap pelayanan yang nyaman, tepat serta teliti

5. Variabel penanganan keluhan berpengaruh memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung (-0,218), signifikansi 0,012, dengan tingkat signifikan $< 0,05$, sehingga bisa dikatakan semakin baik penanganan keluhan maka semakin rendah loyalitas nasabah, dan semakin baik penanganan keluhan maka semakin rendah loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Saran untuk Bank
 - a. Pihak bank perlu memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh nasaban, karena hasil yang diperoleh menunjukkan tingkat signifikannya negatif, agar nasabah tidak pindah ke bank lain.
 - b. Bank perlu meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, karena kualitas layanan merupakan pertimbangan utama dalam menentukan pilihan mereka terhadap suatu bank. kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru.

2. Saran untuk Penelitian Mendatang

- a. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas dari populasi penelitian ini, sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak dari pada sampel dalam penelitian ini.
- b. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk meneliti bank syariah lainnya yang belum diteliti. hal ini dapat dijadikan perbandingan sekaligus melengkapi penelitian ini.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan. salah satunya adalah jumlah responden beelum bisa menggambarkan kondisi riil yang sesungguhnya serta terbatasnya jumlah peneliti yang diperbolehkan melakukan penelitian di bank dalam satu periode membuat penelitian membutuhkan waktu yang lama. dengan keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmra. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Asmara Group.
- Adi, Krismanto. 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura*. Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro
- Agus Kusumaramdhani & Fatimah. 2015. *Pengaruh Reputasi Merk Dan Keadilan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank X Syariah Kcp Ciledug*. *Jurnal*. Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta. Ekonomi Dan Bisnis Vol 14 No 1 2015 : 87-94
- Ajzen, Icek. 1991. *The Theory of Planned Behavior, Organizational Behavior and Human Decision Process*. 50: 179-211
- Ali Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service .
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: Pt Grafindo Persada.
- Ancok, Jamaluddin Dan Fuad Ansori Suroso. 2005. *Psikologi Islam*. Yoyakarta: Pustaka Belajar.
- Arcarya. (2008). *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Pt Raja Grafindo.
- Ardiyanto, R. B, 2013. *Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah yang di Mediasi oleh kepercayaan Nasabah pada Bank BRI Syariah di Kota Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arfan, I Lubis, 2010, *Akuntansi Keprilakuan, Edisi dua*. Salemba Empat: Jakarta.
- Ariawan, Fredi, 2015. *Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Perusahaan Aflah Bakery Bantul Yogyakarta Tahun 2015*. *Jurnal*. Yogyakarta .

- Astuti, Leni. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Skripsi, Surakarta: Universitas
- Ayu Citra Ratna P. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dan Karyawan Bank Syariah Di Kota Semarang*. Skripsi, Semarang: Unirversitas Negeri Semarang.
- Bruce Andy & Ken Langdon,. 2004. *Putting Customer First*. Yogyakarta: Zenith Publisher
- Cristoper H. Lovelock, Dan Lauren K Wright. 2005. *Manajmen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Indek
- Cristopher & Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Pt Macanan Jaya Cemerlang.
- Depertemen Agama. 2010. *Al-quran Dan Terjemahannya*. Semarang: Cv. Asy Syfa
- Dewi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Di Kabupaten Tabanan*. Tesis. Denpasar: Universitas Udayana.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Fraenkel, J. & Wallen, N. 1993. *How to Design and evaluate research in education. (2nd ed)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Hamid. 2014. *Pengaruh Religiusitas dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Wadiah Di Pt Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Sps*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam. 2007. *Tafsir Ath-Thabari*, Jakarta: Pustaka Azzam.
- Jogiyanto. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi

- Junaedi, Ahmad Tavip. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Propinsi Riau)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.10.
- Karim, Adimarwan. 2011. *Bank Islam. Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Khalid Bin Abdurrahman Al-Jeresy. 2009. *Alwala' Dan Al- Wara*. Jakarta: Islam House
- Kotler, Philip Dan Keller, Kevin Lane, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncahyaningtyas, Anitya. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Gunung Merbabu Semarang*. Jurnal. Semarang. Muhammadiyah Surakarta.
- Lestari, Alfi Mulikhah. 2015. *Pengaruh religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan dan Pelayanan terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Brawijaya Malang)*. Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya Malang
- Marina Malian. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Satya Negara Palembang. Jurnal. Palembang, Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.02. No.02, Juli 2016.
- Muhammad Syafi'i Antonio, 2009, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insane,
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.
- Munir Fuadi Ridwan. 2009. *Wala' Dan Bara' Dalam Islam*. Jakarta: Islamic Propagation Office In Rabwah.

Normawati Yuliana. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Setyobudi dan Darmanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

Silmi, S. 2012. *Persepsi Nasabah tentang Relationship Marketing dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Tabungan Utama PT.Bank Mega Syariah Cabang Malang*. Artikel. Malang: Unersitas Negeri Malang.

Soegeng Wahyoedi. 2017. *The Effect Of Religiosity, Service Quality, And Trust Oncustomer Loyalty In Islamic Banking In Bogor Indonesia*. Jurnal. Bogor: Ics, Krida Wacana Christian University.March 2017. Vol. 6 Issue.1.

Suary, Gina, 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Di Perbankan Syariah Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Sugiyono, 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Wibowo, 2006. *Manajemen Perubahan*, Jakarta: Pt Grafindo Persada.

www.bnisyariah.co.id

Lampiran I: Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Kepada Yth,
Nasabah BNI Syariah
di Yogyakarta

Dengan Hormat,

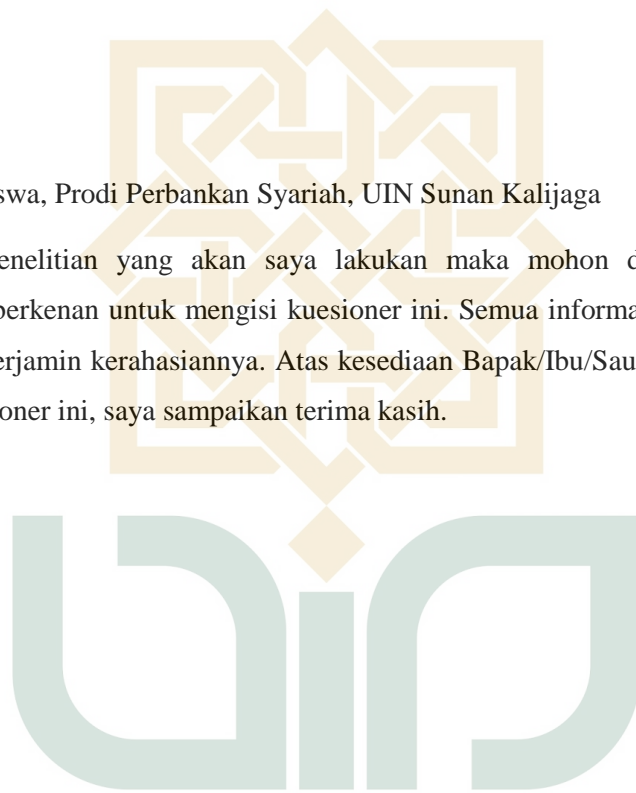
Bersama ini saya :

Nama : Sulaiman

NIM : 14820123

Keterangan: Mahasiswa, Prodi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga

Untuk keperluan penelitian yang akan saya lakukan maka mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi kuesioner ini. Semua informasi yang tertuang dalam kuesioner ini akan terjamin kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya sampaikan terima kasih.



Hormat Saya

Sulaiman

Data Responden:

1. Nama (boleh disamarkan) :

2. Jenis kelamin

Laki-laki

Perempuan

3. Usia

17-20 tahun

41-50 tahun

21-30 tahun

>50 tahun

31-40 tahun

4. Pendidikan terakhir

SMP

S2

SMA

Lainnya (Sebutkan).....

S1/D3

5. Pekerjaan

Pegawai negeri Sipil

Ibu rumah tangga

Pegawai swasta

Pelajar/ mahasiswa

Wirawasta

Lainnya (Sebutkan).....

6. Lama menjadi nasabah BNI Syariah

2 tahun

2-4 tahun

4-7 tahun

>7 tahun

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan check list (\surd) pada tempat yang telah disediakan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RG = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Religius

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	Menjadi nasabah BNI Syariah menghindarkan saya dari praktik riba.					
2	Menjadi nasabah di BNI Syariah membuat saya lebih tenang karena sesuai dengan syariat islam.					
3	Menjadi nasabah di BNI Syariah termasuk salah satu wujud kepatuhan saya terhadap agama.					
4	Menjadi nasabah BNI Syariah ingin mendapatkan kebahagiaan di dunia dan akhirat					

Kepercayaan

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	Citra BNI Syariah dapat dipercaya					
2	BNI Syariah selalu jujur dalam menawarkan produk					
3	Pengawai BNI Syariah memiliki kompetensi					
4	Pengawai BNI Syariah transparan dalam memberikan layanan					

Bagi hasil

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	Bagi hasil BNI Syariah lebih kompetitif					

2	Penentuan sistem bagi hasil BNI Syariah dilakukan secara adil					
3	Bagi hasil yang diberikan BNI Syariah menguntungkan					
4	Sistem bagi hasil BNI Syariah sangat jelas					

Kualitas Layanan

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	Karyawan BNI Syariah selalu memberikan perhatian dengan baik					
2	BNI Syariah memberikan pelayanan cepat dalam melakukan transaksi					
3	Karyawan memiliki kemampuan menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh BNI Syariah secara jelas					
4	BNI Syariah memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti					

Keluhan

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	BNI Syariah mampu menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat					
2	BNI Syariah dapat menyelesaikan masalah yang hadapi dan menawarkan solusi dengan memuaskan					
3	BNI Syariah memberikan kemudahan prosedur dalam mengajukan keluhan					
4	BNI Syariah selalu siap dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada nasabah					

Loyalitas

No	Indikator	SS	S	RG	TS	STS
1	Sebagai nasabah BNI Syariah akan merekomendasikan kepada teman, kerabat dan rekan bisnis					

2	Selama menjadi nasabah BNI Syariah, banyak memanfaatkan berbagai fasilitas kemudahan yang ditawarkan					
3	Sebagai nasabah BNI Syariah tidak akan beralih ke bank lain					
4	BNI Syariah banyak membantu dalam melakukan transaksi					



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5
5	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	5	3	3	2	2	4	3	4	2	4	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Y	x1	x2	x3	x4	x5
16	16	16	17	17	19
17	16	17	16	18	15
17	16	17	18	16	15
13	12	15	12	14	12
16	14	16	16	16	16
16	17	16	16	16	16
16	16	16	16	15	15
19	20	17	18	20	20
18	17	17	17	15	17
17	15	16	17	19	16
14	13	16	14	16	16
15	16	13	16	16	16
16	17	16	16	16	16
14	16	16	14	17	16
11	14	15	11	16	16
13	15	16	14	16	16
16	19	16	16	16	18
16	16	18	17	16	16
17	16	18	18	16	16
16	16	16	16	16	16
16	15	20	18	15	16
16	16	16	16	16	16

16	15	16	17	16	16
16	17	16	16	16	20
13	16	16	15	14	15
16	15	16	16	16	15
16	17	17	17	17	18
16	15	17	17	14	16
15	16	17	17	17	17
16	16	18	17	16	16
16	15	17	16	17	18
16	15	16	18	16	16
20	20	20	20	20	20
16	20	17	18	15	15
16	15	16	16	16	16
16	16	16	16	16	16
15	14	16	16	16	16
16	16	16	16	16	16
16	16	16	16	16	16
20	20	20	20	17	20
13	15	15	15	15	15
16	16	16	16	15	16
16	17	17	17	17	17
16	18	17	16	16	16
16	16	17	16	16	13
16	14	16	16	16	14
17	12	16	16	19	15
16	16	16	18	17	16
16	16	17	16	16	16
16	18	17	16	16	16
15	15	16	16	16	16
17	17	19	20	17	18
16	16	16	16	16	16
15	15	16	16	16	16
16	16	14	17	12	13
15	16	15	20	16	17
15	14	16	13	15	16
16	16	16	20	16	17
14	14	16	17	15	20
16	14	16	16	16	16
16	16	17	18	16	15
20	18	17	18	16	13
16	15	16	14	16	16
15	15	16	17	16	16

20	20	18	20	17	17
20	19	20	18	19	16
16	17	20	16	16	16
19	20	20	20	18	20
16	15	18	19	16	14
19	19	19	18	16	16
16	13	16	20	16	17
14	11	12	19	19	17
15	16	16	18	17	15
19	16	18	20	16	16
18	16	16	18	18	16
20	17	17	20	17	16
16	16	18	18	16	17
16	19	16	16	16	17
16	16	16	16	17	16
17	16	17	17	18	17
17	16	17	17	16	17
13	12	15	15	14	15
16	14	16	16	16	16
16	17	16	16	16	16
16	16	16	16	15	16
19	20	17	17	20	17
18	17	17	17	15	17
17	15	16	16	19	16
14	13	16	16	16	16
15	16	13	13	16	13
16	17	16	16	16	16
14	16	16	16	17	16
11	14	15	15	16	15
13	15	16	16	16	16
16	19	16	16	16	16
16	16	18	18	16	17
17	16	18	18	16	16
16	16	16	16	16	17
16	15	20	20	15	18

Lampiran III:

OUTPUT SPSS

Frequencies

[DataSet1] C:\Users\sulaiman\Documents\100%jadi.sav

Statistics

		Usia	Status
N	Valid	100	100
	Missing	0	0

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perumpuan	38	38.0	38.0	38.0
	Laki-laki	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3.0	3.0	3.0
	SMP	14	14.0	14.0	17.0
	SMA	41	41.0	41.0	58.0
	S1/D3	30	30.0	30.0	88.0
	S2	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[DataSet1] C:\Users\sulaiman\Documents\100%jadi.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	93.5800	43.781	.453	.893
Q2	93.6900	43.287	.539	.891
Q3	93.7600	43.093	.510	.891
Q4	94.1400	41.980	.507	.892
Q5	93.5100	44.454	.413	.894
Q6	93.5900	43.396	.583	.890
Q7	93.7500	44.553	.507	.892
Q8	93.7600	43.780	.535	.891
Q9	93.5800	42.408	.552	.890
Q10	93.5700	42.732	.619	.889
Q11	93.6500	43.967	.516	.891
Q12	93.6400	43.465	.562	.890
Q13	93.7000	43.727	.464	.893
Q14	93.7300	44.603	.344	.895
Q15	93.7200	44.244	.422	.893
Q16	93.7900	45.137	.367	.894
Q17	93.7600	44.588	.427	.893
Q18	93.7100	45.622	.287	.896
Q19	93.7100	45.764	.282	.896
Q20	93.7200	44.648	.399	.894
Q21	93.7600	42.326	.658	.888
Q22	93.6100	44.543	.436	.893
Q23	93.9100	42.426	.550	.890
Q24	93.8300	41.415	.707	.886

[DataSet1] C:\Users\sulaiman\Documents\100%jadi.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.650	1.03065

a. Predictors: (Constant), X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.899	5	40.180	37.825	.000 ^a
	Residual	99.851	94	1.062		
	Total	300.750	99			

a. Predictors: (Constant), X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.482	1.694		-1.465	.146
	X1=Religius	.371	.067	.392	5.507	.000
	X2=Kepercayaan	.246	.092	.201	2.662	.009
	X3=BAGI Hasil	.389	.073	.390	5.350	.000
	X4=Kualitas Layanan	.342	.091	.249	3.769	.000
	X5=Keluhan	-.218	.085	-.182	-2.568	.012

a. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah

Residuals Statistics^a

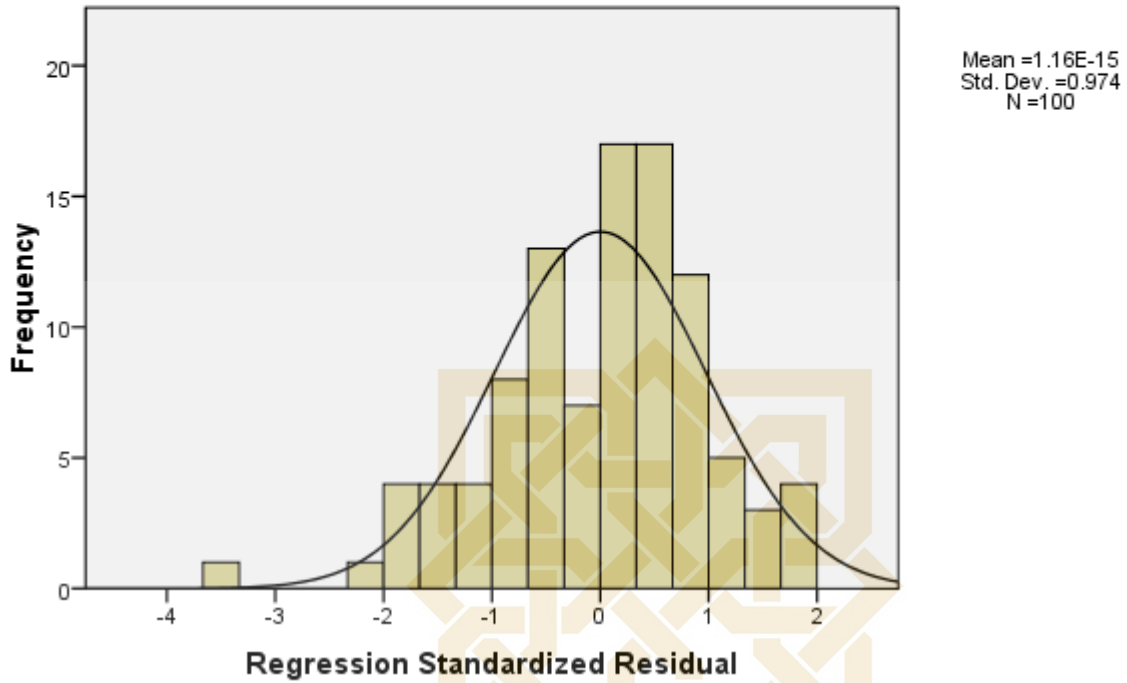
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.4977	20.1144	16.0500	1.42453	100
Std. Predicted Value	-2.494	2.853	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.118	.596	.232	.101	100
Adjusted Predicted Value	12.4142	20.1340	16.0494	1.42539	100
Residual	-3.43591	1.98398	.00000	1.00429	100
Std. Residual	-3.334	1.925	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.383	2.051	.000	1.007	100
Deleted Residual	-3.53893	2.25267	.00058	1.07498	100
Stud. Deleted Residual	-3.591	2.088	-.002	1.022	100
Mahal. Distance	.303	32.160	4.950	5.353	100
Cook's Distance	.000	.095	.012	.022	100
Centered Leverage Value	.003	.325	.050	.054	100

a. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah

Charts

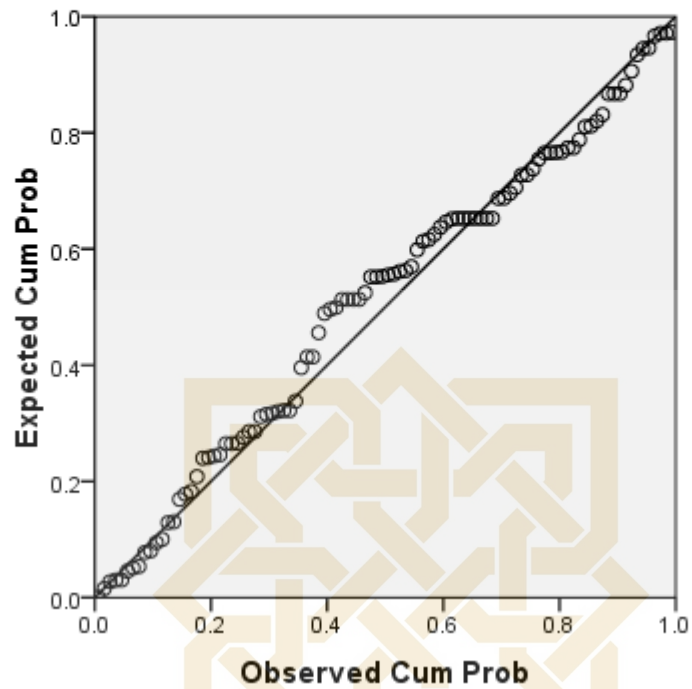
Histogram

Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah



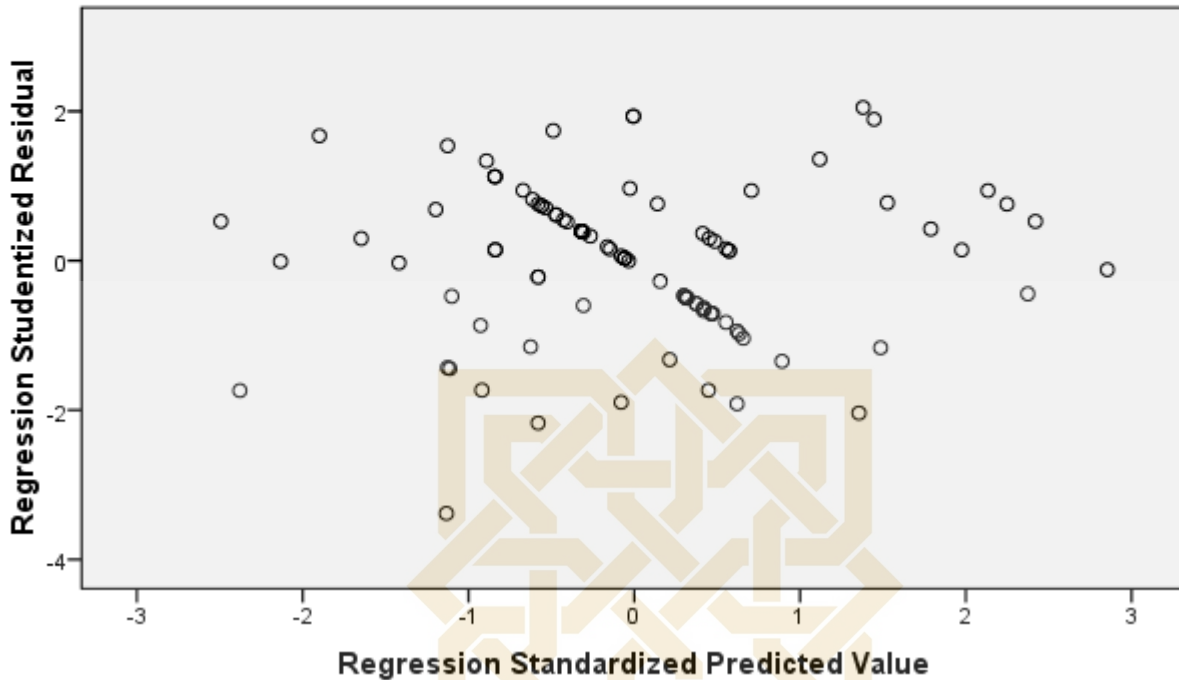
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah



Scatterplot

Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah BNI Syariah



[DataSet1] C:\Users\sulaiman\Documents\100%jadi.sav

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.482	1.694		-1.465	.146		
	X1=Religius	.371	.067	.392	5.507	.000	.698	1.432
	X2=Kepercayaan	.246	.092	.201	2.662	.009	.619	1.615
	X3=BAGI Hasil	.389	.073	.390	5.350	.000	.665	1.504
	X4=Kualitas Layanan	.342	.091	.249	3.769	.000	.812	1.232
	X5=Keluhan	-.218	.085	-.182	-2.568	.012	.706	1.417

a. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.4977	20.1144	16.0500	1.42453	100
Std. Predicted Value	-2.494	2.853	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.118	.596	.232	.101	100
Adjusted Predicted Value	12.4142	20.1340	16.0494	1.42539	100
Residual	-3.43591	1.98398	.00000	1.00429	100
Std. Residual	-3.334	1.925	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.383	2.051	.000	1.007	100
Deleted Residual	-3.53893	2.25267	.00058	1.07498	100
Stud. Deleted Residual	-3.591	2.088	-.002	1.022	100
Mahal. Distance	.303	32.160	4.950	5.353	100
Cook's Distance	.000	.095	.012	.022	100
Centered Leverage Value	.003	.325	.050	.054	100

a. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah

[DataSet1] C:\Users\sulaiman\Documents\100%jadi.sav

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.650	1.03065

a. Predictors: (Constant), X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.899	5	40.180	37.825	.000 ^a
	Residual	99.851	94	1.062		
	Total	300.750	99			

a. Predictors: (Constant), X5=Keluhan, X2=Kepercayaan, X4=Kualitas Layanan, X1=Religius, X3=BAGI Hasil

b. Dependent Variable: Y= Loyalitas Nasabah

CURRICULUM VITAE



EXPERIENCE

Kelompok Studi Pasar Modal

Pengurus Internal
2015 - 2017

Smart Youth

Tutor
2017 - 2018

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BDW Yogyakarta

Teller Bank
02/05/2017 - 06/06/2017

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Account Officer
12/05/2017 - 13/06/2017

Forum Komunikasi Mahasiswa Banyuanyar Yogyakarta

Divisi Ekonom
2014 - 2015



EDUCATION

SDN DEMPO TIMUR 1

Pramuka, 8,5
2001 - 2007

MTs RAUDHLATUL HASANAH

Pramuka, 8,5
2007 - 2010

MA DARUL ULUM BANYUANYAR

Banyuanyar English Center, 8,3
2010 - 2013

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Koperasi Mahasiswa, 3,2
2014 - 2015



PERSONAL PROFILE

Date of Birth : 16 Desember 1995

Marital Status : Single

Known Languages : Indonesia

Hobby : Renang, Futsal, Bulu tangkis, dan Volli



SULAIMAN

Pengurus Internal

✉ Liman.alfarizi@gmail.com

☎ 08504203299

📍 Dsn. Baruh, Desa Dempo Timur, Kecamatan Pasean, Kabupaten Pamekasan

TECHNICAL SKILLS

MYOB Accounting

85%

Zahir Accounting

83%

Networking

86%

Mampu Mengopersikan Microsoft Office

90%

Akuntansi Perbankan Syariah

89%

INTERESTS

Menulis Artikel Keuangan

Teknikal Analisis Saham