

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KEDEKATAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN
SYARIAH
(STUDI PADA BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA
YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM PERBANKAN SYARIAH**

OLEH :

**ACHMAD ZANUAR FAJAR RIFA'I
NIM. 14820097**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KEDEKATAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN
SYARIAH
(STUDI PADA BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA
YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM PERBANKAN SYARIAH**

OLEH :

ACHMAD ZANUAR FAJAR RIFA'I
NIM. 14820097

PEMBIMBING :

JOKO SETYONO, S.E., MSi.
NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax (274) 586117
E-mail feb@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-188/Un.02/DEB/PP.00.9/02/2020

Skripsi/tugas akhir dengan judul: **"Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kedekatan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah (Studi Pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)"**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Achmad Zanuar Fajar Rifa'i
NIM : 14820097
Telah diujikan pada : Selasa, 11 Februari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si.
NIP. 19880524 201503 1 010

Penguji II

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

Yogyakarta, 18 Februari 2020
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Syaiful Mahmudah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

NIM : 14820097

Judul Skripsi : "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kedekatan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah (Studi Pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)"

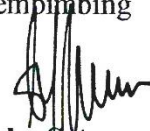
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi.

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

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 03 Februari 2020

Pembimbing



Joko Setyono, S.E., Msi.

NIP. 19730702 200212 1 003

HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

NIM : 14820097

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kedekatan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah (Studi pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penelitian sendiri, bukan dipublikasi ataupun jiplakan dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *bodynote*, *footnote*, dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimbangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 03 Februari 2020

Penyusun



Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

NIM. 14820097

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

NIM : 14820097

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas tugas akhir saya yang berjudul :

“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kedekatan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah (Studi Pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Yogyakarta

Pada : 03 Februari 2020

Yang Menyatakan



Achmad Zanuvar Fajar Rifa'i

14820097

HALAMAN MOTTO

“Hidup Dapat Dipahami Dengan Berpikir ke Belakang. Tapi Ia Juga Harus Dijalani dengan Berpikir ke Depan”

-Soren Kiekegaard-

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu Ada Kemudahan”

-Q.S Al Insyirah : 5-



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahillobbil 'alamin

Sholawat serta salam selalu ku haturkan kepada Nabi kita, junjungan kita, Nabi besar, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jaman jahiliyyah, jaman kegelapan, ke jaman yang terang bendarang ini. Tak lupa pula sujud syukur kupersembahkan kepada Ilahi Rabbi, atas rahmat serta hidayah-Nya telah menjadikanku anak yang senantiasa berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani nikmat yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan.

Lantunan Al-Fatihah beriring sholawat dalam silahku menadahkan do'a, ku persembahkan karya ini untuk ayah Rochmad Akbar dan ummi Hartati tercinta, dan Adik-adikku Ilham dan Kholid, yang tiada hentinya memberikan do'anya untukku.

Tak lupa pula kepada semua keluarga besar, sahabat, dan teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2014 yang sudah memberikan dukungan, motivasi serta do'a hingga skripsi ini selesai

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi huruf arab yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Ṡā'	ṡ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	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	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Zā'	z	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	Waw	W	W
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعدده	Ditulis	Muta'addidah
عده	Ditulis	'iddah

III. *Ta'marbūtah* di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis

حكمة جزية	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta kedua bacaan itu terpisah, maka ditulis

كرامة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta' marbūtah* hidup atau dengan harakat, fathāh, kasrah و dan ḍammah ditulis t atau h

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātulfiṭri</i>
------------	---------	---------------------

IV. Vokal Pendek

َ	Fathāh	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Ḍammah	Ditulis	U

V. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + aliflayyinah	تانس	Ditulis	<i>Tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	Dammah + wawumati	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam peneliti curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penelitian ini merupakan tugas akhir program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitiannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, S.E, MSi. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan dan dengan sabar dan telaten membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi dalam penelitian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk peeliti selama menempuh Pendidikan.
5. Seluruh Pegawai dan Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

6. Kedua orang tua tercinta, ayah Rachmad Akbar dan ibu Hartati, adik tercinta Ilham dan Kholid, yang tiada hentinya mendorong dan memotivasi serta selalu mencurahkan do'a disetiap waktunya.
7. Sahabat, teman dekat tercinta Siti Nurmawadah Nurhamidin yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang serta dengan sabar menemani dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Sahabat-sahabatku Mukhammad Faiz Sulton, Surya Putra Buana Munthe, Ihtiatul Abhror, Eryan Subdiyantoro, sahabat Vapers UIN-SUKA, Druga Foxy Yogyakarta, sahabat Angkringan Vale yang selalu dengan sabar memberikan semangat, dukungan, dan kasih sayang.
9. Keluarga Wiramuda dan Kusuma Muda Gatak IX dan Keluarga baruku yang sudah tinggal bersama selama satu setengah bulan, teman-teman KKN 73 (Acong, Juki, Japar, Mas Ali, Fathul, Desy, Sita, Mbak Yayah) yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah C dan Perbankan Syariah 2016, KKN 93, PMII Rayon Ekuilibrium FEBI UIN-SUKA, HMPS-PS FEBI UIN-SUKA serta seluruh pihak yang tidak dapat disampaikan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin*

Yogyakarta, 3 Februari 2020



Achmad Zanuar Fajar Rifa'i
NIM. 14820097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN LITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Loyalitas Nasabah	17
3. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	21
4. Komitmen (<i>Commitment</i>).....	25
5. Kedekatan Nasabah (<i>Customer Intimacy</i>).....	28
B. Telaah Pustaka.....	33
C. Pengembangan Hipotesis	38
1. Kepercayaan (<i>Trust</i>) dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah	38
2. Komitmen (<i>Commitment</i>) dan Pengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah	39
3. Kedekatan Nasabah (<i>Customer Intimacy</i>) dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah	40

D. Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Sampel dan Populasi.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	43
C. Definisi Operasional.....	45
1. Variabel Dependen (Y)	45
2. Variabel Independen.....	45
D. Metode Pengumpulan Data	46
1. Kuesioner (Angket)	46
2. Wawancara	47
3. Teknik Pengujian Instrumen	48
E. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Asumsi Klasik	50
2. Analisis Regresi Berganda	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Profil BPR Syariah Bangun Drajat Warga	56
1. Sejarah BPR Syariah Bangun Drajat Warga.....	56
2. Visi dan Misi.....	57
3. Budaya Kerja	58
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	58
1. Ruang Lingkup dan Waktu Penelitian	58
2. Karakteristik Responden.....	59
C. Analisis dan Pembahasan Data	63
D. Uji Instrumen Data.....	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	66
E. Uji Asumsi Klasik.....	68
1. Uji Normalitas.....	68
2. Uji Multikolinearitas.....	70

3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
1. Uji F (Simultan)	72
2. Uji Hipotesis	74
3. Koefisien Determinasi (R^2)	75
G. Pembahasan Penelitian.....	76
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.....	77
2. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.....	79
3. Pengaruh Kedekatan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.....	80
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telah Pustaka	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dependen	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen	46
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	63
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komitmen.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kedekatan Nasabah	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.17 Hasil Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Grafik P-Plot.....	69
Gambar 4.2 Uji Normalitas	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	71



ABSTRAK

Bank syariah merupakan bank yang sedang tumbuh dan berkembang di Indonesia, tentunya tidak menutup kemungkinan terjadi persaingan antar bank, oleh karena itu harus diimbangi oleh loyalitas nasabah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga, serta sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari angket/kuisisioner.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS v24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Begitupun secara parsial, variabel kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kepercayaan, Komitmen, Kedekatan Nasabah



ABSTRACT

Islamic banks are banks that are growing and developing in Indonesia, certainly do not rule out the possibility of competition between banks, therefore it must be balanced by customer loyalty. The purpose of this study was to determine the effect of trust, commitment, and customers intimacy to the loyalty of BPR Syariah Bangun Drajat Yogyakarta residents. The population in this study were all customers of BPR Syariah Bangun Drajat Warga, and the samples used were 100 respondents. The data used in this study are primary data obtained from questionnaires / questionnaires.

The analytical tool used in this study is multiple linear regression using SPSS v24 software. The results showed that simultaneous variables of trust, commitment, and customer intimacy affect customer loyalty. Likewise, partially, the variables of trust, commitment, and customers intimacy significant positive affect the loyalty of BPR Syariah Bangun Drajat Yogyakarta residents.

Keywords: Customer Loyalty, Trust, Commitment, Customer Intimacy



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor ekonomi keuangan merupakan salah satu elemen penting untuk pembangunan negara. Perbankan adalah salah satu pelaku yang paling berpengaruh di sektor ekonomi keuangan. Di dalam dunia perbankan memiliki dua prinsip yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Perbankan syariah sebagai pelaku di sektor perbankan mengalami peningkatan dan perkembangan yang pesat, sehingga perbankan syariah dapat bersaing dengan perbankan konvensional. Dalam perbankan syariah mengenal sistem bagi hasil, sedangkan dalam perbankan konvensional mengenal bunga (*interest*) yang hukumnya dalam syariat Islam yaitu haram karena termasuk dalam kategori riba. Selain itu, dalam sistem perbankan konvensional menguntungkan salah satu pihak (Sjahdeini, 1999: 6).

Perusahaan terutama industri perbankan dapat mencapai keunggulan kompetitif melalui hubungan jangka panjang, antara perusahaan dengan nasabah dapat membangun loyalitas kepada nasabahnya. Bila nasabah merasa tidak puas dapat menyebabkan nasabah tersebut berpindah ke perusahaan perbankan lainnya, sehingga akan merugikan perusahaan perbankan tersebut.

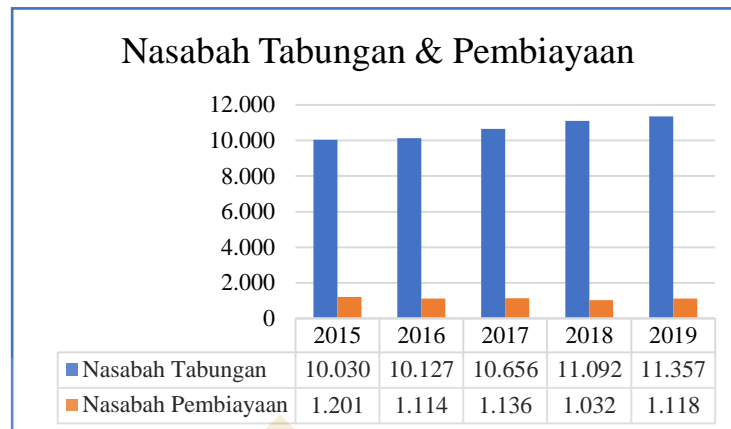
Perbankan syariah di Indonesia sudah beroperasi sejak lama. Menurut CEO Bank Muamalat Achmad K. Pernama “Ternyata jumlah nasabah terhadap perbankan syariah semakin meningkat bahkan sampai mencetak rekor. Jumlah nasabah simpanan perbankan syariah terus tumbuh hingga

menembus 23,18 juta pada akhir Agustus 2018. Jumlah nasabah tersebut tumbuh 13% dibandingkan dengan tahun lalu yang mencapai 20,48 juta.”¹

Bank syariah belum banyak memiliki nasabah loyal dari layanan dan produk yang setara dengan bank konvensional. Ada beberapa faktor tentang pandangan masyarakat pada bank syariah. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah nasabah pembiayaan menembus 4,78 juta, yang merupakan rekor tertinggi selama industri perbankan syariah berdiri di Indonesia. Jumlah nasabah pembiayaan tumbuh 11,58% dari setahun sebelumnya. Adapun rekor tertinggi untuk nasabah simpanan perbankan syariah terjadi pada Juli 2018 yang mencapai 23,22 juta nasabah.

Berdasarkan catatan Statistik Perbankan Syariah (SPS) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Mei 2019, lembaga perbankan syariah berjumlah 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 166 Badan Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dari sekian banyak BPR Syariah yang sedang berkembang dan diminati oleh masyarakat, BPR Syariah Bangun Drajat Warga adalah salah satunya. Hal ini dikemukakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2017 bahwa pertumbuhan kredit BPR Konvensional lebih kecil dibandingkan BPR Syariah. Selain itu kinerja BPR Syariah Bangun Drajat Warga dari aspek jumlah nasabah pembiayaan mengalami fluktuatif atau naik turun. Berikut jumlah nasabah pembiayaan pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga :

¹ Donald Banjarnahor, diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah> pada 20 Desember 2019 pukul 16.30.



**Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan
BPR Syariah Bangun Drajat Warga**

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nasabah pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta dalam 5 tahun terakhir mengalami fluktuatif atau naik turun. Artinya, kinerja BPR Syariah Bangun Drajat Warga selama 5 tahun terakhir kurang maksimal sehingga menyebabkan jumlah nasabah pembiayaan mengalami penurunan loyalitas. Tetapi pembiayaan Mudharabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga selama 5 tahun terkahir meningkat per-Juni 2015 Rp 12.158.331.248, kemudian pada tahun 2016 mengalami peningkatan Rp 14.764.783.498, namun pada tahun 2017 mengalami penurunan Rp 12.518.338.824, lalu pada tahun 2018 mengalami peningkatan lagi menjadi Rp 13.542.658.491, dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan yang cukup signifikan hingga mencapai Rp 20.631.754.425.

BPR Syariah Bangun Drajat Warga merupakan suatu lembaga keuangan yang berbasis syariah yang memusatkan kegiatannya pada sektor mikro atau umkm dengan mengedepankan sistem bagi hasil. Produk dan jasa

yang ditawarkan dalam BPR Syariah Bangun Drajat Warga adalah produk pendanaan dan pembiayaan. Produk pendanaan meliputi tabungan dan deposito, sedangkan pembiayaan meliputi pembiayaan sewa, jual beli, multi jasa, dan modal kerja.

Kinerja di dalam perusahaan diukur melalui laporan keuangan di perbankan tersebut. Untuk mengukur laporan saat ini, biasanya menggunakan laporan keuangan yang pernah dibuat sebelumnya. Didalam suatu perbankan kinerja ini sangat penting dikarenakan kinerja digunakan sebagai gambaran di dalam perusahaan untuk mengukur kemampuan perbankan mengalokasikan dananya (Kusumo, 2008).

Pembentukan BPR Syariah Bangun Drajat Warga didasari motivasi untuk memasyarakatkan keuangan syariah yang belum populer kala itu. Belum populernya keuangan berbasis syariah membuat perjuangan BPR Syariah Bangun Drajat Warga cukup berat, namun setelah melalui perjuangan yang berat, BPRS Bangun Drajat Warga menjadi lembaga keuangan yang solid. Kemajuan bisnis membuat BPR Syariah Bangun Drajat Warga memiliki satu kantor cabang di Bantul dan dua kantor kas yang berada di Baturetno, Bantul dan jalan Wates. Pada tahun 2016, BPR Syariah Bangun Drajat Warga akan kembali membuka kantor cabang di Jogja dan akan mulai inisiasi di Gunungkidul. Dalam dua tahun, yaitu pada tahun 2017 ke 2018 nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga mengalami penurunan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa BPR Syariah Bangun Drajat Warga mengalami

penurunan tingkat kinerja dalam 2 tahun tersebut. Ada penurunan jumlah nasabah secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arwani, Taufik, dan Masluri (2011) menjelaskan bahwa variabel kepercayaan dan komitmen memengaruhi loyalitas nasabah perbankan Syariah yang ada di Kabupaten Kudus. Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas dan Rachmad (2011) juga menjelaskan bahwa variabel kepercayaan memengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya, tetapi variabel komitmen tidak memengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Andesra (2016) menjelaskan bahwa variabel kepercayaan memengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat. Penelitian yang dilakukan oleh Feri, Djoko, dan Titin (2015) menjelaskan bahwa variabel kedekatan nasabah (*customer intimacy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah cabang Jember. Hasil penelitian variabel kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah perbankan Syariah tidak selalu sama, sehingga peneliti tertarik apakah variabel tersebut memengaruhi atau tidak terhadap loyalitas nasabah perbankan Syariah pada penelitian kali ini.

Dari pernyataan diatas terdapat perbedaan hasil penelitian variabel kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak. Oleh karena itu, perbedaan hasil penelitian tersebut menjadi alasan penulis untuk meneliti apakah semua variabel tersebut memengaruhi loyalitas nasabah perbankan Syariah. Penelitian ini mencoba

menggambarkan bagaimana pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah perbankan Syariah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KEDEKATAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS PADA BPR SYARIAH BANGUN DRAJAT WARGA YOGYAKARTA)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga ?
2. Bagaimana pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga ?
3. Bagaimana pengaruh Kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Menjelaskan bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga.

2. Menjelaskan bagaimana pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah di BPR Syariah Bangun Drajat Warga.
3. Menjelaskan bagaimana pengaruh kedekatan pelanggan/nasabah terhadap loyalitas BPR Syariah Bangun Drajat Warga.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam menganalisis penelitian kepercayaan, komitmen dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah perbankan Syariah yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasanah ilmiah serta sebagai bahan tambahan pustaka terutama tentang kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah perbankan Syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif bagi pihak Universitas, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam penerapan kurikulum guna mempersiapkan mahasiswa/i untuk berkarier di bidang ekonomi Islam khususnya. Menambah daftar referensi dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dikemudian hari. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.

b. Bagi BPR Syariah Bangun Drajat Warga

Sebagai informasi yang berguna untuk meningkatkan kinerja BPR Syariah Bangun Drajat Warga, serta mengembangkan produk, fitur dan layanan jasa sesuai dengan permintaan pasar.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau referensi serta dapat membantu sebagai bahan informasi mengenai pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah pada BPR Syariah Bangun Drajat Warga.

E. Sistematika Penelitian

1. Bagian Awal

Pada bagian awal meliputi : halaman sampul, halaman judul, halaman pengesahan skripsi, halaman persetujuan skripsi, halaman pernyataan keaslian, halaman persetujuan publikasi karya ilmiah, halaman motto dan persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar table dan daftar gambar, serta abstrak.

2. Bagian Isi

a. BAB I Pendahuluan. Pada bagian ini memuat latar belakang penelitian yaitu uraian tentang masalah yang akan diteliti, pentingnya penelitian, dan kontribusi penelitian, selanjutnya membahas tentang rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

- b. BAB II Landasan Teori. Pada bagian ini memuat tentang landasan teori yang digunakan dan relevan dengan penelitian ini, telaah pustaka penelitian terdahulu yang serupa dan relevan, serta kerangka teoritik dan pengembangan hipotesis berupa pemaparan dugaan sementara terhadap penelitian ini.
 - c. BAB III Metodologi Penelitian. Pada bagian ini memuat tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan peneliti untuk menjawab hipotesis penelitian meliputi penjelasan tentang jenis penelitian, data dan Teknik perolehannya, variable penelitian, dan metode pengujian penelitian.
 - d. BAB IV Hasil dan Pembahasan. Pada bagian ini memuat tentang kesimpulan penelitian keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, dan saran terhadap penelitian selanjutnya.
3. Bagian Akhir
- Pada bab akhir ini memuat tentang daftar pustaka yaitu acuan yang digunakan dalam penelitian, dan lampiran berisi informasi tentang sampel yang digunakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah sehingga mendapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta akan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Ini dikarenakan nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Dapat dilihat dari jawaban responden rata-rata sudah setuju.
2. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi komitmen nasabah terhadap BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta akan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Ini dikarenakan nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta dapat menjaga komitmen nasabahnya. Ini dilihat dari jawaban responden rata-rata sudah menjawab setuju. Sehingga disimpulkan bahwa nasabah siap berkomitmen untuk tetap menjalin hubungan dengan BPR Syariah Bangun Drajat Warga
3. Kedekatan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin tinggi kedekatan nasabah terhadap BPR

Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta akan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Ini dikarenakan BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta dapat menjaga dan mempererat kedekatan kepada nasabahnya. Ini dilihat dari jawaban responden rata-rata sudah menjawab setuju. Sehingga BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta memiliki hubungan baik dengan nasabahnya sehingga nasabah BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta tertarik untuk membina hubungan persaudaraan/silaturahmi dengan BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

B. Saran

1. Kepada BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta

Melalui hasil penelitian ini, pihak BPR Syariah dapat mempertahankan kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah. Namun tidak hanya itu, BPR Syariah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah tanpa mengesampingkan aspek syariah Islam.

2. Kepada Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, khususnya tentang kepercayaan, komitmen, dan kedekatan nasabah juga pengaruhnya terhadap kinerja pemasaran. Serta perlu dikaji lebih lanjut mengenai loyalitas nasabah yang sesuai dengan syariah Islam dan harapan nasabah karena kebutuhan

dan selera nasabah akan selalu berubah mengikuti perkembangan yang ada. Hal itu dapat dilakukan dengan adanya penelitian lebih lanjut dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak perusahaan untuk terus mengetahui dan mengenali loyalitas yang diharapkan nasabah BPR Syariah. Selain itu peneliti selanjutnya dapat menambah 3 variabel dari bauran pemasaran yaitu marketing, fasilitas fisik (*physical evidence*), dan proses (*process*).



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Publik Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilson Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama. 11.
- Bilson Simamora. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Cetakan Ketiga. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Crider, A.B. 1983. *Psychology. Illionis* : Scot Foresman and Company.
- Dakir. 1993. *Dasar-dasar Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damodar N. Gujarati and Dawn C. Porter. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta. BPFE.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *The Theory of Intimacy: Towards An Understanding of Relationship Marketing In A Professional Service Setting*. UMI Microform 3027353. Bell and Howell Information and Learning. Desember.
- Ellena, Frieda. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penangan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah BRI (persero) Tbk. Cabang Pemalang)*. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gummesson E. 2000. *Qualitative Methods in Management Research*. London: Sage Publications Thousand Oaks.
- Imadudin Yuliadi. 2001. *Ekonomi Islam Sebuah Pengantar*. Yogyakarta. LPPI. 21

- Ismail Nawawi. 2007. *Perilaku Administrasi, Paradigma, Konsep, Teori dan Pengantar Praktek*. Surabaya: ITS Press. 5-7.
- Liliweri Alo. 1994. *Perspektif Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moorman, R. Deshpande, dan Zaltman. 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationships*. *Journal of Marketing*. Vol. 57, pp 81-101.
- Murphy dan Mendelson. 1973. *Communication and Adjustment in Marriage: Investigating the Relationship*.
- Morgan, Robert M. dan Hunt, S.D. 1994. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. Vol. 58, July, pp. 20-38.
- Ndubisi, Nelson, Oly. 2007. "Relationship Marketing and Customer Loyalty", *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 35 No.1, pp. 98-106.
- Nugroho Setiadi. 2008. *Perilaku Konsumen "Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran"*, Edisi Pertama, Cetakan Ketiga. Prenada Media, Indonesia.
- Oliver. 1999. *Whence Consumer Loyalty : Journal of Marketing (Special Issue)*, 63, 33-44.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Indonesia* : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rawlins, Brad L. 2007. *Trust and PR Practice. Associate Chair, Department of Communications*, Birgham Young University.
- Riyadi Joko. 1999. *Gerbang Pemasaran*. Jakarta: Gramedia
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior*. 13 Three Edition, USA : Pearson Internationa Edition, Prentice-Hall.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama PT Elex Media Komputindo. Jakarta: PT Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Empat. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

- Setiawan, Mulyo Budi, dan Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank pasar Kendal)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), September 2007, Hal. 215-227. Vol. 14, No.2.
- Sjahdeini. 1999. *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti. Hal. 6.
- Somad, R. dan Priansa, D. J. 2014. *Manajemen Komunikasi : Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Marketing Mix*. Yogyakarta: Andi Offset.
- West, Ricard dan Lynn H. Turner. 2012. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Terjemahan dari *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. Jakarta: Salemba Humanika.
- <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah> . Diakses pada 20 Desember 2019 pukul 16.30.
- <https://tafsirq.com/> . Diakses pada 02 Februari 2020 pukul 22.40

