

**Analisis Loyalitas Alumni Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga**

**Yogyakarta Terhadap Penggunaan Bank Syariah**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM PERBANKAN SYARIAH**

**Oleh:**

**AHDA MUHAMMAD**  
**13820197**  
**PEMBIMBING:**  
**MUH. GHAFUR WIBOWO, SE, M.Sc**  
**YOGYAKARTA**

**MUH. GHAFUR WIBOWO, SE, M.Sc**

**NIP. 19800314 200312 1 003**

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

**2020**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Ahda Muhammad

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Ahda Muhammad

NIM : 13820197

Judul Skripsi : **“Analisis Loyalitas Alumni Prodi Perbankan Syariah UIN  
Sunan Kalijaga Yogyakarta Terhadap Penggunaan Bank  
Syariah”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 10 Juni 2020  
Pembimbing

**M. Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc.**  
**NIP. 19800314 200312 1 003**



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-514/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2020

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS LOYALITAS ALUMNI PRODI PERBANKAN SYARIAH UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA TERHADAP PENGGUNAAN BANK SYARIAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHDA MUHAMMAD  
Nomor Induk Mahasiswa : 13820197  
Telah diujikan pada : Kamis, 02 Juli 2020  
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  
Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 5f24aba35e995



Penguji I  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f0bfedc5dbad



Penguji II  
Joko Setyono, SE., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f23993942194



Yogyakarta, 02 Juli 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. H. Syaifiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 5f296f533aa37

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahda Muhammad

NIM : 13820197

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Analisis Loyalitas Alumni Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Terhadap Penggunaan Bank Syariah**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana perlunya

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 10 Juni 2020

Penyusun,



**Ahda Muhammad**

**NIM. 13820197**

**SURAT 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 : Ahda Muhammad  
NIM : 13820197  
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 Noneksklusif (*non-exclusiveroyalty freeright*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Loyalitas Alumni Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Terhadap Penggunaan Bank Syariah”**

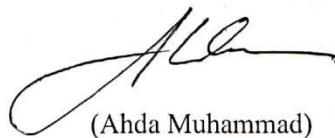
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada tanggal : 10 Juni 2020

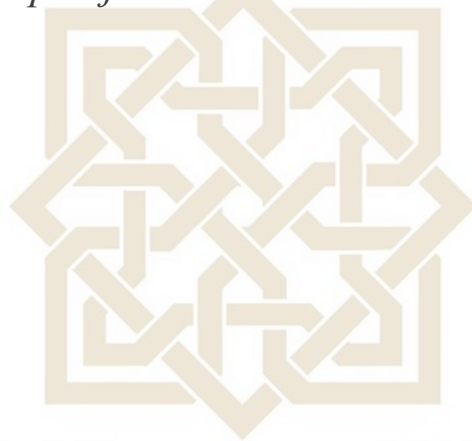
Yang menyatakan



(Ahda Muhammad)

## MOTTO

*“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari” - Sir John Lubbock*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Alm. Ayah Riyanto dan Ibu Sri Aryani, terimakasih atas segala doa,  
bimbingan, nasehat, dan dukungan.

Adik Adhwa Muhammad yang selalumeberi dukungan dan sindiran.

Keluarga Besar Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2013

Dan Alumni Universitas Islam Negeri Yogyakarta tercinta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan 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'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ظ	Dad	D	De (dengan titik di bawah)



ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

### C. Ta' Marbutah

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah

terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- ---	Fathah	Ditulis	A
--- ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>

فروض	Ditulis	<i>Furud</i>
------	---------	--------------

#### F. Vokal Rangkap

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

#### G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama

*Syamsiyyah* tersebut

السَّامِ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam penulis 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 penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin S.Ag., M.A. 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., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.

5. Bapak Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing saya dari awal proses skripsi sampai akhir skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Orang tua tercinta, Alm. Bapak Riyanto, Ibu Sri Aryani Darojati, Adik Adhwa Muhammad, serta seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat tercinta, Dhika, Faisal, Izul, Syafiq, Hendra, Kadek, yang selalu menjadi penyemangat.
10. Seluruh teman-teman prodi Perbankan Syariah angkatan 2013 serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Amin Ya Rabbal Alamiin.

Yogyakarta, 1 Agustus 2020

**Ahda Muhammad**

**NIM. 13820197**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
ABSTRAK.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <i>Marketing Syariah</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Strategi Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5. Perilaku Konsumen Perspektif Islam.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Pengertian loyalitas pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Tahap-tahap pertumbuhan loyalitas nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Indikator loyalitas nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9. Konsep dan model loyalitas pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
10. Klasifikasi Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
11. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Data Primer.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Data sekunder.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Variabel Dependen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Variabel Independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Alat Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



1. Uji Multikolinieritas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Analisis Regresi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Regresi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Signifikasi F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Signifikansi T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pembagian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Analisis Data Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Hasil Pengujian Prasyarat Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Asumsi Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Asumsi Autokorelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Hasil Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji $F$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengaruh Parsial (Uji $t$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

G. Pembahasan Terhadap Hasil Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh pengetahuan terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah sebagai Pengguna Bank Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah terhadap penggunaan Bank Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah terhadap Penggunaan Bank Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 .1 Kondisi Makroekonomi Indonesia, 1997 dan 2008.....	2
Tabel 4.1 Nilai Minimum, Maksimum, Mean, Median, Standar Deviasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4.4 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Uji Autokorelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Uji Pengaruh Simultan dengan Uji.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Umur Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Pekerjaan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**



## ABSTRAK

Loyalitas nasabah menjadi sebuah solusi yang dapat meningkatkan kinerja keuangan dalam sebuah perbankan. Loyalitas juga dapat membantu bank untuk mengatasi masalah krisis keuangan yang dihadapi. Tingginya loyalitas nasabah dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Bank Syariah merupakan sebuah bank yang sangat diminati oleh nasabah karena menerapkan sistem bagi hasil. Oleh sebab itu, pentingnya mempertahankan loyalitas nasabah menjadi tantangan bagi alumni perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor loyalitas alumni perbankan syariah terhadap penggunaan bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berupaya menganalisis faktor-faktor loyalitas alumni perbankan syariah terhadap penggunaan bank syariah. Partisipan dalam penelitian ini adalah alumni program studi perbankan syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor yang sangat mempengaruhi loyalitas alumni program studi perbankan syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap penggunaan bank syariah, yaitu pengetahuan, citra bank, dan kualitas jasa. Berdasarkan uji hipotesis, ketiga faktor ini menunjukkan hasil yang signifikan terhadap loyalitas alumni perbankan syariah dengan nilai  $0,044 < 0,05$  (faktor pengetahuan),  $0,268 < 0,05$  (faktor citra bank), dan  $0,017 < 0,05$  (faktor kualitas jasa). Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor pengetahuan, citra bank, dan kualitas jasa berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas alumni program studi perbankan syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap penggunaan bank syariah.

**Kata kunci:** Loyalitas, Loyalitas Nasabah, Alumni Perbankan Syariah, Bank Syariah.

## ABSTRACT

Customers loyalty become a solution which can increase the financial performance in a bank. Loyalty can also help the bank to solve the financial crisis problem which is faced. The higher of customers loyalty can indicate the success of a company. Islamic Bank is one of banks which are demanded by customers because it applied profit-sharing system. Therefore, the importance of maintaining customers loyalty become a challenge for Islamic banking department alumni. This study aimed to explain the factors of Islamic banking alumni loyalty toward the using of Islamic bank. This study used quantitative method that attempted to analyze the factors of Islamic banking alumni loyalty toward the using of Islamic bank. The participants of this study were Islamic banking department alumni of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

The study results showed that there are three factors which affect the loyalty of Islamic banking department alumni of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta to the use of Islamic bank, that are knowledge, bank image, and service quality. Based on the hypothesis test, those factors showed significant results on the loyalty of Islamic banking alumni with value  $0,044 < 0,05$  (knowledge factor),  $0,268 < 0,05$  (image bank factor), and  $0,017 < 0,05$  (service quality factor). It can be concluded that knowledge, image bank, and service quality factors have significant positive effect on the loyalty of Islamic banking department alumni of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta towards the using of Islamic bank.

**Key words: Loyalty, Customers Loyalty, Islamic Banking Alumni, Islamic Bank.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dunia perbankan di Indonesia selalu mengalami persaingan antar bank yang semakin meningkat. Persaingan perbankan tersebut berasal dari dalam dan juga luar negeri, sehingga jajaran perbankan kita perlu lebih tangguh dan tanggap dalam menghadapi persaingan tersebut. Hermansyah (2009) mengatakan bahwa sistem keuangan suatu negara memiliki bagian pokok yang disebut dengan lembaga perbankan. Menurut Kasmir (2002), dalam kegiatan yang selalu berkaitan dengan keuangan, jasa bank menjadi salah satu jasa yang sangat dibutuhkan oleh banyak sektor.

Krisis keuangan menjadi salah satu masalah besar dalam sistem keuangan, biasanya krisis keuangan ini dapat mempengaruhi banyak negara dan bersifat mendunia. Sebagai contoh ialah krisis keuangan yang terjadi pada tahun 2008, krisis ini menyerang berbagai negara di seluruh dunia termasuk Indonesia. Krisis keuangan memberikan dampak berupa bank mengalami ketidakseimbangan khususnya dalam menjalankan fungsi intermediasi, akibatnya masyarakat menjadi sensitif terhadap semua aktivitas bank dari segala aspek (<https://finance.detik.com>). Untuk mengatasi masalah tersebut, bank mencari cara untuk meningkatkan kinerja keuangan mereka. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mempertahankan loyalitas pelanggan dengan tujuan nasabah akan tetap menyimpan dananya pada bank tersebut, dan tidak akan menarik atau memindahkan dana tersebut ke bank lain. Jika hal itu terjadi, maka akan berdampak pada neraca keuangan bank. Oleh sebab itu loyalitas nasabah menjadi sangat penting untuk dibahas.

**Tabel 1.1 Kondisi Makroekonomi Indonesia, 1997 dan 2008**

<b>Indikator</b>	<b>1997(%)</b>	<b>2008(%)</b>
Pertumbuhan Ekonomi	4,7	6,1
Inflasi	45,5	11,06
Eksternal		
-Transaksi Berjalan(%PDB)	-2,3	0,1
-Utang Luar Negeri(%PDB)	62,2	29,0
Fiskal		
-Fiskal Balance(%PDB)	2,2	0,1
-Public Debt(%PDB)	62,2	32
Perbankan		
-CAR(%)	9,19	16,2
-NPL(%)	8,15	3,8

*Sumber: Laporan Bank Indonesia 2008, diolah*

Tim Marknesis (2009) berpendapat bahwa loyalitas nasabah menjadi salah satu faktor dalam eksistensi sebuah perusahaan karena dengan adanya loyalitas dan kepuasan nasabah dapat mempertahankan perusahaan dalam jangka panjang. Sehingga menciptakan serta mempertahankan nilai kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi sebuah tantangan terbesar dalam bisnis di era global seperti saat ini. Oleh sebab itu, untuk menjaga dan mempertahankan agar para nasabah tetap menabung dan terus menggunakan produk dan jasa yang disediakan, bank memerlukan upaya agar loyalitas tetap terjaga. Upaya tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan tujuan dapat menimbulkan perasaan emosional yang tinggi antara bank dan nasabah. Dalam dunia perbankan, bank harus dapat mempertahankan kepuasan nasabah agar perbankan syariah dapat tetap eksis dan berkompetisi dengan pesaing yang semakin banyak (Ardiyanto, 2013: 2).

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kondisi yang diharapkan oleh setiap perusahaan, khususnya bagi perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Oliver (1999) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan sebuah keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa, dan pelanggan tersebut tidak



akan berpindah ke perusahaan lain. Loyalitas nasabah diperoleh dari seseorang yang loyal, sehingga loyalitas nasabah akan menjadi aset yang sangat berharga bagi sebuah organisasi. Pelanggan yang loyal dianggap mempunyai kecenderungan yang rendah untuk berpindah merek, kurang sensitif terhadap harga, membeli lebih sering dan atau lebih banyak serta akan menjadi *strong word of mouth*.

Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang dikemudian hari, hal ini dilakukan jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Porral & Lang (2015) yang membuktikan bahwa pelanggan yang loyal terhadap sebuah produk, akan berniat untuk membeli ulang produk tersebut di kemudian hari. Secara tidak langsung, adanya loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan. Melihat peran loyalitas pelanggan sangat krusial bagi perusahaan, banyak ahli telah memeriksa kontribusi penting loyalitas pelanggan bagi perusahaan (He & Lai, 2014).

Dalam upaya membentuk loyalitas pelanggan perbankan syariah sebagai industri jasa, perbankan syariah harus dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pelanggan. Pemahaman menjadi salah satu faktor pendukung yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi suatu program pemasaran (Ma'ruf, 2006: 60). Pemasaran yang dilakukan dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah bisa jadi tidak berhasil karena melupakan beberapa faktor pendukung, oleh karena itu perusahaan harus benar-benar dapat menganalisis faktor-faktor penyebab keberhasilan dari berbagai aspek agar nasabah tetap loyal dan merasa puas dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat terus bersaing. Berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan merupakan syarat yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan (Levit, 1987).

Di Indonesia, pengembangan dengan sistem perbankan berbasis Islam secara politis akhirnya diakui sebagai bagian dari salah satu upaya tujuan pembangunan nasional, yaitu bertujuan untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi (Anshori, 2009: 7). Hal ini ditandai dengan adanya peran aktif pemerintah dalam mengembangkan industri perbankan syariah, yang diharapkan akan mampu menjadi langkah awal bagi pengembangan sistem ekonomi yang berlandaskan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan.

Seiring dengan makin tingginya kebutuhan akan lembaga keuangan berbasis syariah, maka Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pun lahir yang secara spesifik mengatur bagaimana perbankan dengan prinsip syariah bekerja di Indonesia (Anshori, 2009: 7). Selain sejumlah peraturan perundangan terkait perbankan syariah, sebagaimana disebutkan di atas, Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang merupakan otoritas keagamaan mendukung adanya perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Untuk memperkuat dukungan tersebut, MUI memberikan fatwa-fatwa hukum terkait aktivitas umat di bidang perbankan. Fatwa-fatwa hukum MUI ada kalanya bersumber dari Dewan Syariah Nasional yang secara khusus bertugas mendampingi industri perbankan syariah, maupun dari MUI sendiri yang secara langsung sebagai jawaban atas berbagai persoalan umat.

Bank syariah menerapkan sistem bagi hasil sehingga menjadi salah satu bank yang sangat diminati oleh nasabah. Oleh karena itu, keberadaan bank syariah sangat didukung dan diminati oleh masyarakat Indonesia yang notabennya adalah muslim. Jumlah penduduk muslim di Indonesia yang besar, dan juga adanya dukungan perundangan maupun fatwa hukum Islam yang memadai menjadi sebuah tuntutan

bagi pengelola perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan keuangan berbasis nilai-nilai syariah. Tuntutan semacam ini adalah wajar mengingat ekspektasi yang tinggi terhadap perbankan syariah juga dikaitkan dengan keyakinan transenden bahwa sistem inilah yang relevan dengan umat Islam demi mencapai kesejahteraan duniawi dan ukhrowi.

Dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), perbankan syariah merupakan bagian integral dari pengembangan sebuah sistem perbankan nasional, khususnya di Indonesia (Zubair, 2008: 1-16). Pada dasarnya API merupakan suatu kerangka dasar dalam sistem perbankan Indonesia, API bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan dalam jangka waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)). Arah kebijakan pengembangan industri perbankan sebagaimana dirumuskan dalam API yang berlandaskan oleh sebuah visi untuk mencapai sistem perbankan yang sehat, efisien dan kuat guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Pada 9 Januari 2004, Bank Indonesia meluncurkan API sebagai sebuah kerangka yang menyeluruh dalam arah kebijakan pengembangan industri perbankan Indonesia. Peluncuran API yang dilakukan otoritas moneter, serta kerangkanya yang tak terpisahkan dari upaya Pemerintah dan Bank Indonesia untuk membangun kembali perekonomian Indonesia melalui penerbitan buku putih Pemerintah sesuai dengan Inpres No. 5 Tahun 2003 yaitu dengan menempatkan API sebagai salah satu program utamanya. API memiliki enam pilar utama sebagai penopang yaitu struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen.

Tentu saja hal ini merupakan sebuah tantangan besar bagi alumni perbankan syariah untuk mampu mempertahankan loyalitasnya terutama terhadap keilmuan yang pernah ia tempuh agar bisa menyumbangkan profit yang semakin baik dari waktu ke waktu. Banyaknya jumlah alumni perbankan syariah diharapkan mampu untuk meningkatkan neraca keuangan perbankan syariah jika ditinjau dari loyalitas alumni terhadap penggunaan bank syariah. Menurut direktur perbankan syariah, otoritas jasa keuangan (OJK), terdapat 72 perguruan tinggi yang mempunyai program studi perbankan syariah, bahkan salah satu dari perguruan tinggi tersebut mampu menerima 1000 mahasiswa dalam satu periode (<https://m.detik.com>). Melihat dari sepuluh tahun terakhir perkembangan perbankan syariah yang semakin pesat menuntut loyalitas nasabah yang semakin tinggi karena semakin tinggi perkembangan perbankan semakin tinggi pula tingkat ekonomi yang ada di Indonesia.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian Gina Nadiya Suary (2014) terletak pada variabel yang digunakan beserta sasaran atau objek penelitian. Variabel independen yang digunakan mengacu pada beberapa bagian loyalitas itu sendiri secara umum yaitu kepuasan nasabah, kualitas jasa, dan citra dengan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Objek pada penelitian ini adalah alumni Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga yang menggunakan bank syariah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Loyalitas Alumni Terhadap Penggunaan Bank Syariah (Studi Kasus Pada Alumni Prodi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah?
2. Apakah citra bank berpengaruh terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah?
3. Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan nasabah terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah.
2. Mengetahui pengaruh citra bank terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah.
3. Mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas alumni sebagai pengguna bank syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan referensi pembelajaran dan sumber informasi tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas alumni perbankan syariah terhadap penggunaan bank syariah.

2. Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam menentukan kebijakan dan strategi pemasaran terkait faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas penggunaan bank syariah.
3. Bagi para pembaca (umum), diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas penggunaan bank syariah.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan skripsi ini, agar pembahasan lebih sistematis dan terfokus dalam satu pemikiran, maka penyusun menyajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum penulisan skripsi.

**Bab I** adalah pendahuluan yang terdiri dari lima sub bab yaitu, latar belakang masalah yang mengungkapkan alasan penulis mengangkat tema ini, kemudian dilanjutkan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan. Hal ini dimaksudkan sebagai kerangka awal dalam mengantarkan isi pembahasan kepada bab selanjutnya.

**Bab II** merupakan kerangka teori dari penelitian yang berisi teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini serta telaah pustaka untuk mengetahui penelitian-penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini.

**Bab III** merupakan metodologi penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis.

**Bab IV** merupakan analisis data dan pembahasan yang menjelaskan tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Analisis tersebut kemudian diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.

**Bab V** merupakan penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini menggambarkan hasil dari analisis yang disebut dengan kesimpulan kemudian juga berisi saran yang berkaitan dengan penelitian.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan nasabah, kualitas jasa, dan citra bank terhadap loyalitas alumni mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan penulis di bab I dan analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut

1. Nilai *Sig.* dari pengetahuan adalah  $0,044 < 0,05$ , maka pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah.
2. Nilai *Sig.* dari kualitas jasa adalah  $0,017 < 0,05$ , maka Kualitas Jasa berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah.
3. Nilai *Sig.* dari citra adalah  $0,268 < 0,05$ , maka citra berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Alumni Perbankan Syariah.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut:



1. Dari ketiga variabel yaitu pengetahuan nasabah, kualitas jasa, dan citra bank diharapkan dapat memberikan tolak ukur loyalitas nasabah terhadap bank syariah.
2. Bank syariah juga sebaiknya melakukan evaluasi terhadap variabel-variabel lain yang belum termasuk kedalam penelitian agar kedepannya akan semakin baik karena semua variabel mempengaruhi kemajuan dari perbankan syariah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur (2009), *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press).
- Arikuto, Suharsimi (2006), *Prosedur Penelitian : Sebuah Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Belas dkk (2015). *Satisfaction and Loyalty of Banking Customers: A Gender Approach*. Jurnal
- Engel, F. James, Blackwell, D, Roger, Miniard, Paul. (2002). *Perilaku Konsumen*. Edisi:6, Jilid:1. Jakarta: Binarupa Aksara).
- Haryono (2010). Peran Gender, Pendapatan, dan Pendidikan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Berkunjung Ke Mall. Jurnal
- Hermansyah. 2009. *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- He, Y., & Lai, K. K. (2014). *The Effect of Corporate Social Responsibility on Brand Loyalty: The Mediating Role of Brand Image*. Total Quality Management.
- Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Marlius, Doni (2017). *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan*. Jurnal.
- Martin dan Oxman. (1988). Diambil dari buku Kusri yang berjudul *Sistem Pakar Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mevita (2013). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen
- Notoatmodjo,S. (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S. (1997). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?.* *Journal of Marketing*.
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*..
- Porrall, C. C., & Lang, M. F. (2015). *Private Labels, The Role of Manufacturer Identification, Brand Loyalty and Image on Purchase Intention*. *British Food Journal*, 117/2, 506–522. doi: 10.1108/BFJ-06-2014-0216.
- Tris Munandar 2018. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening di BNI*

*Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sunan Kalijaga*

Wijayanti, Nona.(2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pt bank rakyat indonesia* Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.-

