

**PENGARUH PRINSIP KEPATUHAN SYARIAH, KOMITMEN
AGAMA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BRI SYARIAH DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

FEBY DWI ARIFIANTI

2014241055

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

PERBANAS SURABAYA

2016

**PENGARUH PRINSIP KEPATUHAN SYARIAH, KOMITMEN
AGAMA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BRI SYARIAH DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

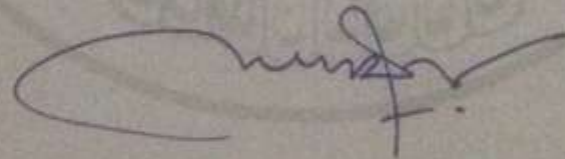
FEBY DWI ARIFANTI

NIM : 2014241055

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 02 - 08 - 2016



MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M

SKRIPSI

PENGARUH PRINSIP KEPATUHAN SYARIAH, KOMITMEN AGAMA
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI
SYARIAH DI SURABAYA

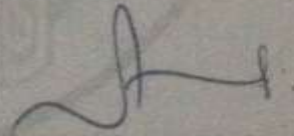
Disusun oleh

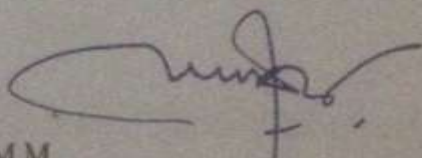
FEBY DWI ARIFIANTI

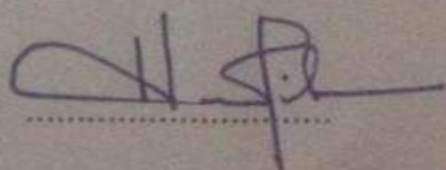
NIM : 2014241055

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 19 Agustus 2016

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah I., M.Si 

Sekretaris : Mochamad Nurhadi, S.Kom., M.M 

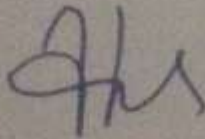
Anggota  Drs. M. Nadjib Usman, M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feby Dwi Arifianti
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 03 Maret 1994
N.LM : 2014241055
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Prinsip Kepatuhan Syariah, Komitmen Agama dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Di Surabaya

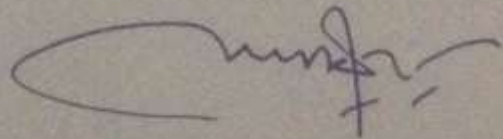
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 18 - 10 - 2016



Dr. MUAZAROH S.E., M.T

Dosen Pembimbing
Tanggal : 18 - 10 - 2016



MOCHAMAD NURHADI, S.Kom., M.M

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Kecerdasan bukanlah tolak ukur kesuksesan, tetapi dengan menjadi cerdas kita bisa menggapai kesuksesan

Hidup tidak menghadiahkan barang sesuatupun kepada manusia tanpa bekerja keras

Harapn kosong itu lebi menyakitkan daripada kenyataan yang pajit sekalipun

Ceroboh dan tidak bisa menahan emosi adalah sikap yang bisa berakibat fatal

Lakukan apa yang menurut kita baik karena hasil tidak menhianati usaha yang terpenting ialah bekerja keras dan selalu berdoa kepada Allah SWT dan mensyukuri apa yang kita miliki sekarang karena dengan itu kita akan jauh lebih bahagia

PERSEMBAHAN :

Karya tulis ini saya persembahkan kepada.....

Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kemudahan, perlindungan, rahmat, nikmat dan seluruh dalam hidup ini. Allhamdulillah telah terselesaikan karya tulis ini berkat ridho-Mu dan Engkau kabulkan doa hamba untuk menyelesaikan studi tepat waktu.

Kedua Orang Tuaku, terimakasih telah memberikan dukungan, doa, perhatian, semangat yang tidak pernah berhenti sedetik pun. Terimakasih Ayah dan Ibu telah sabar mendidik, merawat, mengingatkan, dan mendukung anakmu ini dan segala situasi dan kondisi.

Kakakku, terimakasih kak Fetty Ariviana yang sudah menjadi saudara, kakak, sahabat dan orang tua kedua bagi adikmu ini. Selalu menjaga dan memberikan support untuk adikmu ini hingga sampai pada titik ini. Selalu menguatkan dan berdiri dibelakang adikmu ini, sehingga dapat menyelesaikan studi.

Keluarga besarku, terimakasih buat grandma, tante mei, om bagio, mama kis, pakde, om didik yang sudah mendukung dan memberikan semangat untuk saya.

Pak Nurhadi, terimakasih pak telah memberikan bimbingan dan memberikan arahan hingga terselesaikan skripsi ini, terimakasih atas perhatian dan dukungan yang telah ibu berikan.

Ibu Muaz, terimakasih telah menjadi dosen wali yang memberikan dukungan, nasihat dan bimbingannya selama saya menjalani studi di STIE Perbanas Surabaya.

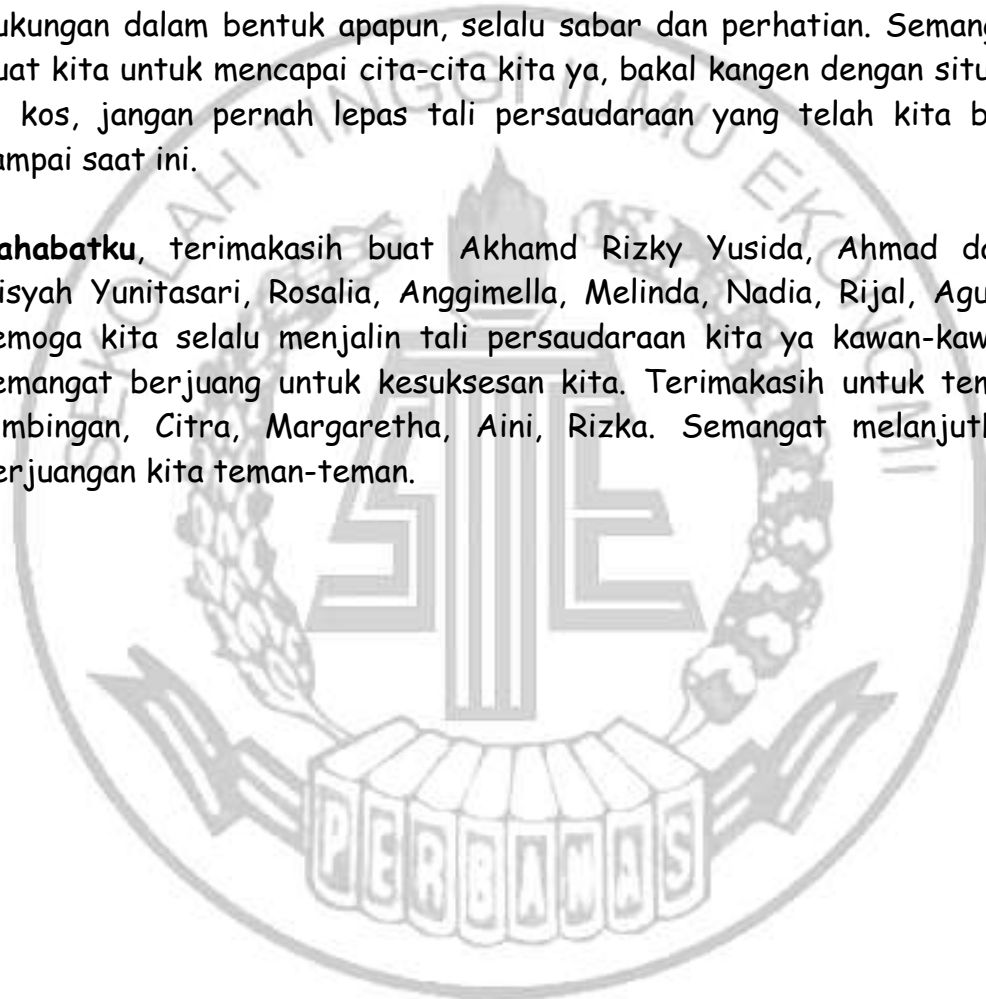
Bapak dan Ibu dosen penguji, terimakasih untuk ibu Aniek, bapak Nurhadi dan pak Nadjib.

Teman-teman seperjuangan, terimakasih buat Ajeng Tiara Dewi, Margaretha C.O, Pratini Ode, Revikasari, Agnes Lantika yang saling memberikan dukungan, saling bertukar pikiran dan saling membantu.

Terimakasih kalian telah menemaniku hingga terselesaikan studi ini, semangat mencapai cita-cita kalian ya gaes. Semoga kita tetap menjadi saudara dan kelak kita sukses bersama.

Teman-teman Kos Nginden VI, terimakasih buat Andhita Dwi Nurwanti, Tika Tagfirucha Saraswati Ningsih, Feby Dwi Arifianti dan Margaretha Chistina yang sudah menjadi sahabat dan saudara buatku, terimakasih telah menemani saat suka maupun duka, selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, selalu sabar dan perhatian. Semangat buat kita untuk mencapai cita-cita kita ya, bakal kangen dengan situasi di kos, jangan pernah lepas tali persaudaraan yang telah kita bina sampai saat ini.

Sahabatku, terimakasih buat Akhamd Rizky Yusida, Ahmad dani, Aisyah Yunitasari, Rosalia, Anggimella, Melinda, Nadia, Rijal, Agung. semoga kita selalu menjalin tali persaudaraan kita ya kawan-kawan, semangat berjuang untuk kesuksesan kita. Terimakasih untuk teman bimbingan, Citra, Margaretha, Aini, Rizka. Semangat melanjutkan perjuangan kita teman-teman.



KATA PENGANTAR

Segalan puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Prinsip Kepatuhan Syariah, Komitmen Agama dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah di Surabaya”. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Keuangan STIE Perbanas Surabaya.

Penyusunan skripsi ini penyusun telah mendapatkan banyak bantuan dan petunjuk yang berguna dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom. M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar, memberikan ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh Staf Perpustakaan dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya atas kerja samanya dengan penulis selama studi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi membangun kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Oktober 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Pengaruh prinsip kepatuhan syariah, komitmen agama dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah	22
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
3.9 Teknik analisis data	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1 Gambran Subyek Penelitian.....	49
4.2 Analisis Data.....	55
4.3 Pembahasan	74

BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Keterbatan Penelitian	79
5.3 Saran	79

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

JADWAL PENULISAN SKRIPSI



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI)	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat ini dengan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner	39
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Nilai Durbin Watson	45
Tabel 4.1 Kriteria Responden Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Kriteria Responden Usia	51
Tabel 4.3 Kriteria Responden Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4 Kriteria Responden Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Kriteria Responden Pendapatan	53
Tabel 4.6 Kriteria Responden Lama Menggunakan	54
Tabel 4.7 Kriteria Responden Penggunaan Bank lain	54
Tabel 4.8 Kriteria Responden Berkunjung ke Bank	55
Tabel 4.9 Analisis Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan syariah	57
Tabel 4.10 Analisis Tanggapan Responden Variabel Komitmen Agama	58
Tabel 4.11 Analisis Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	59
Tabel 4.12 Analisis Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Sampel Kecil	61
Tabel 4.14 Uji Validitas Sampel Besar	62
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	63
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Sampel Besar	64
Tabel 4.17 Uji Normalitas	65
Tabel 4.18 Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.19 Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.21 Uji Regresi Berganda	69
Tabel 4.22 Uji Parsial (t)	72
Tabel 4.23 Uji Simultan (F)	73
Tabel 4.24 Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Deskriptif Responden

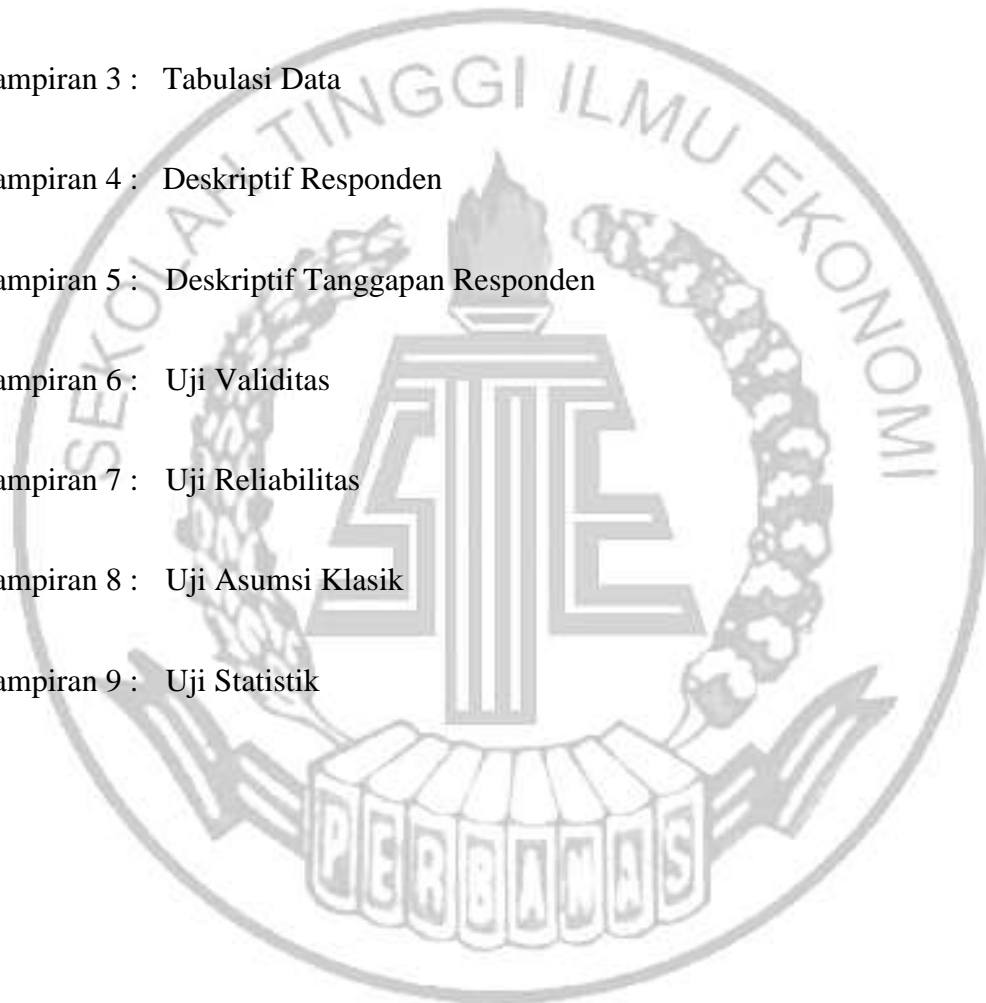
Lampiran 5 : Deskriptif Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Uji Validitas

Lampiran 7 : Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9 : Uji Statistik



**THE EFFECTS OF SHARIAH PRINCIPLES ADHERENCE, RELIGIOUS
COMMITMENT AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK BRI SYARIAH IN
SURABAYA**

Feby Dwi Arifianti
STIE Perbanas Surabaya
Email : Febbyarifianti@gmail.com
Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Financial service industry become more competitive. This condition not only because emergence of new financial service, but also triggered by presence of sharia- based financial service and growing more passionate. Shariah bank with islam concept actually becomes competitors that can not be underestimated by conventional banks. The purpose of the present study was to describe the relationship shariah principles adherence, religious commitment and trust of loyalty on bank shariah in Surabaya. Responden were islamic bank's customers domiciled in Surabaya. A predetermined number of samples were taken by the use of a simple random sampling technique. Analysis was performed using the SPSS 20. Result indicated that shariah principles adherence, religious commitments of shariah banking jointly had significant effects on customer loyalty. Trust had no direct and indirect effect on customer loyalty.

Keywords: *Shariah Principles adherence, Religious Commitments and Trust of Costumer loyalty*

PENGARUH PRINSIP KEPATUHAN SYARIAH, KOMITMEN AGAMA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI SYARIAH DI SURABAYA

Feby Dwi Arifianti

STIE Perbanas Surabaya

Email : Febbyarifianti@gmail.com

Jl. Nginden Semolo No. 34-36 Surabaya

Layanan keuangan industri menjadi lebih kompetitif. Kondisi ini bukan hanya karena munculnya jasa keuangan baru, tetapi juga dipicu oleh kehadiran jasa keuangan berbasis syariah dan tumbuh lebih baik. Bank syariah konsep islam benar-benar menjadi pesaing yang tidak bisa diremehkan oleh bank konvensional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan hubungan prinsip kepatuhansyariah, komitmen agama dan kepercayaan loyalitas pada bank syariah di Surabaya. Responden adalah pelanggan bank syariah yang berkedudukan di Surabaya. Sebuah jumlah yang telah ditetapkan sampel diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling. Analisis dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Hasil menunjukkan bahwa prinsip-prinsip kepatuhansyariah, komitmen agama dari perbankan syariah secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepercayaan tidak berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas nasabah

Kata Kunci : Prinsip Kpeatuhan Syariah, Komitmen agama dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah