

KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH KESESUAIAN GAYA HIDUP, PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MODERASI
RELIGIUSITAS PADA *INTERNET BANKING*
BANK BRI SYARIAH DI WILAYAH
GERBANGKERTASUSILA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

UMU SA'ADAH
2015710108

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KESESUAIAN GAYA HIDUP, PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MODERASI
RELIGIUSITAS PADA *INTERNET BANKING*
BANK BRI SYARIAH DI WILAYAH
GERBANGKERTOSUSILA**

Diajukan oleh :

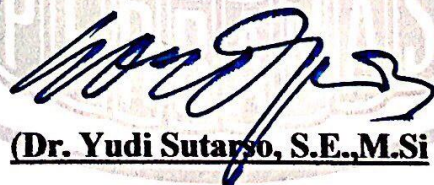
UMU SA'ADAH

NIM : 2015710108

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Januari 2019



(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)

SKRIPSI

PENGARUH KESESUAIAN GAYA HIDUP, PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA INTERNET BANKING BANK BRI SYARIAH DI WILAYAH GERBANGKERTOSUSILA

Diajukan Oleh :

Umu Sa'adah

2015710108

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 14 Februari 2019

Tim Penguji

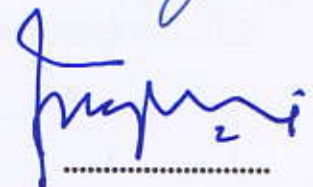
Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, Psi., MM



Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si



Anggota : Emma Yulianti, S.E., M.M



PENGESAHAN SKRIPSI


SKRIPSI

Nama : Umu Sa'adah
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 07 maret 1997
NIM : 2015710108
Program Studi : Ekonomi Syariah
Program Pendidikan : Sarjana
Kosentrasi : Pemasaran
Judul : "Pengaruh Kesesuaian Gaya hidup, Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Dengan Moderasi Religiusitas Pada *Internet Banking* Bank BRI Syariah di Wilayah GERBANGKERTOSUSILA"

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Tanggal : 25 Maret 2019


(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 Maret 2019


(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH hendaknya kamu berharap”

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keiklasan

Bersabar dalam menghadapi cobaan

Konstruksi kehidupan Di bangun dengan keyakinan, Di perkuat dengan gerakan, Di indah dengan mimpi demi menuju kesempurnaan.

Jadi pemimpi itu menyenangkan, tapi lebih menyenangkan lagi menyiapkan calon pemimpi untuk hari esok.

Kesalahan bukan kegagalan tapi bukti bahwa seseorang sudah melakukan sesuatu

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

Pertama terimakasih kepada Kedua orang tua ku Ayah (Wahid) dan Ibunda ku (Umi) Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Ayah dan Ibu tanpa dukungan kalian dan do'a kalian aku tidak berarti apa-apa tanpa tujuan hidup”

Kedua, Kakak ku pertama ku beserta istrinya (Masrur dan Nikmah), Kakak kedua beserta istrinya (sa'dullah dan eva) dan kakak ketiga ku yang masih bujang (Fahmi), kakak saudara kembar ku (ummu Sa'idah) dan ponakan ku (izzah dan Kafa) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya. Terima kasih buat Kakak, dan ponakan ku.

Ketiga, kepada seluruh pihak Perbanas Surabaya, saya sampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya, khususnya kepada Bapak Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas dan penuh kesabaran memberikan ilmu dan membimbing saya hingga tercetaknya kitab kuning *bacaSKRIPSI*

Keempat terimakasih kepada sahabat REBORN (Prisna atau wanita halu penggemar korea), (ferlia atau partnet aku selama di Surabaya dia baik banget selalu membantu disaat sulit, (Elin atau teman yang paling rajin dalam REBORN) (Anis teman dari kos pertama yang selalu support kemana aku pergi) (Nadia dia selalu membuatku tertawa dengan kekonyolan dia), (ayuk atau teman yang mengajak keluar apabila lagi stress untuk menghibur diri sementara). Selama 3.5 tahun menjadi mahasiswa saya bersyukur mengenal kalian, kalian penghibur disaat lagi sedih penyemangat dalam bimbang dan selalu membantu dalam susah.

Kelima terimakasih kepada teman seperjuangan selama semester 1 mengikuti UKM sampai menjadi pengurus, (Dahniar, Nurul, Mustofa, Dini, Rohmatun,) tempat menangis dan tertawa, pusing bareng dalam menjalankan proker yang berat, lembur bareng waktu audit, dan sekarang aku rindu kalian, nayaman banget seperti keluarga sendiri.

Keenam terimakasih kepada adik adik ku UKKI yang telah menyempatkan hadir dalam sidang ku kalian penyemat dalam ku dalam penyusunan SKRIPSI ini. (Fuad, Yuliana, Dipi, Diky, Faizah, Wida, Putri, Dinda Asti) kalian luar biasa see you on top, teruntuk anak ku Fuad setelah ini anda tidak bisa membully saya, semoga sukses

ya nak.

Ketujuh terimakasih kepada Ekonomi Syraiah angkatan 2015, 3,5 tahun bersamanya sangatlah luar biasa semoga kita bisa membawa nama harum ekonomi syariah dalam kesuksesan wahai teman.

Kedelapan terimakasih kepada sahabat sahabat ku penyemangat ku dalam mengerjakan SKRIPSI (Indri kumalawati, Anisah Fitriyah, Desy Fitriana, Devita Putri, Fiqni Naila, dan Miftahul Ulum) kalian selalu menghibur ku dengan mengajak nongkrong dan nga mall ataupun nonton. Sungguh luar biasa dengan canda tawa kalian akan ku kenang selalu.

Terakhir terimakasih kepada teman seperjuangan seperbimbingan “Rector Kids” (Prisna, Ferlia, Elin, Arabiy, Rizky, Citra, Virginia) kalian hebat, kita bisa sukses mengerjakan skripsi berkat semangat luar biasa saling support satu sama lain, saling membantu satu sama lain semoga kalian selalu sukses.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesesuaian gaya Hidup, Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Dengan Moderasi Religiusitas Pada *Internet Banking* Bank BRI Syariah di Wilayah GERBANGKERTOSUSILA”. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis tetap berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yaitu Ayah dan Ibu tercinta serta kakak tersayang yang selalu sabar, menyemangati, mendukung, menasehati dan mendoakan penulis serta segala sesuatu berharga yang telah diberikan kedua orang tua untuk penulis.

2. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, pertimbangan yang mengena dan arahan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Seluruh teman-teman bimbingan kolaborasi yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah terlibat, dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Maret 2019

Penulis,

Umu Sa'adah

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DI UJI | ii |
| HALAMAN LULUS UJI SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| ABSTRAK..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.2 Landasan Teori | 23 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 32 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 33 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 34 |
| 3.1 Rancangan penelitian..... | 34 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 34 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 35 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 36 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 40 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 42 |
| 3.7 Data dan Pengumpulan data..... | 46 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 47 |
| 3.9 Teknis Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 52 |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 52 |
| 4.2 Analisis Data | 65 |
| 4.3 Pembahasan..... | 82 |
| BAB V PENUTUP..... | 87 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 87 |
| 5.2 Saran | 88 |
| DAFTAR RUJUKAN | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang | 21 |
| Tabel 3. 1 : Pengukuran Variabel | 39 |
| Tabel 3. 2 : Rumus Kelas Interval | 40 |
| Tabel 3. 3 : Kisi Kuesioner | 43 |
| Tabel 3. 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitias Sampel Kecil | 48 |
| Tabel 4. 1 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Pengalaman Merek | 66 |
| Tabel 4. 2 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Kesesuaian Gaya Hidup | 66 |
| Tabel 4. 3 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Loyalitas Merek | 66 |
| Tabel 4. 4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Religiusitas | 67 |
| Tabel 4. 5 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel | 68 |
| Tabel 4. 6 : Rumus Kelas Interval | 69 |
| Tabel 4. 7 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Merek | 70 |
| Tabel 4. 8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesesuaian Gaya Hidup | 71 |
| Tabel 4. 9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek | 72 |
| Tabel 4. 10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Religiusitas | 73 |
| Tabel 4. 11 : <i>Path Coefficient</i> | 76 |
| Tabel 4. 12 : <i>P-Value</i> | 76 |
| Tabel 4. 13 : <i>Standard Errors For Path Coefficient</i> | 78 |
| Tabel 4. 14 : <i>Effect Size For Path Coefficient</i> | 78 |
| Tabel 4. 15 : <i>Correlations Among Latent Variable With Square Roots Of AVE</i> | 80 |
| Tabel 4. 16 : <i>P Values For Correlations</i> | 80 |
| Tabel 4. 17 : <i>Variance Inflation Factors (VIF)</i> | 80 |
| Tabel 4. 18 : <i>R-Squared</i> | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama Penelitian Terdahulu | 13 |
| Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua Penelitian Terdahulu | 15 |
| Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Jurnal Ketiga Penelitian Terdahulu | 17 |
| Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran Jurnal Ke Empat Penelitian Terdahulu | 19 |
| Gambar 2. 5 : Kerangka Penelitian Sekarang | 33 |
| Gambar 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Gambar 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Agama | 54 |
| Gambar 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 55 |
| Gambar 4. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 56 |
| Gambar 4. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| Gambar 4. 6 : Karakteristik Responden Penggunaan <i>Internet Banking</i> | 58 |
| Gambar 4. 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah <i>Internet Banking</i> Yang Digunakan | 59 |
| Gambar 4. 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Internet Banking</i> Yang Paling Sering Digunakan | 60 |
| Gambar 4. 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank | 61 |
| Gambar 4. 10 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan <i>Internet Banking</i> | 62 |
| Gambar 4. 11: Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan <i>Internet Banking</i> Dalam Satu Bulan | 63 |
| Gambar 4. 12: Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi <i>Internet Banking</i> Yang Paling Sering Dilakukan | 64 |
| Gambar 4. 13: Diagram Path | 75 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 16.0
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik WarpPLS 6.0
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 9 : Surat Pernyataan
- Lampiran 10 : Hasil uji turnitin



**THE INFLUENCE OF SELF CONGRUENCE, BRAND EXPERIENCE ON
BRAND LOYALTY WITH MODERATING RELIGIOSITY ON BRI
SYARIAH BANK INTERNET BANKING IN THE
GERBANGKERTASUSILA REGION**

Umu Sa'adah
2015710108
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2015710108@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the extent of the influences of self congruence, brand experience on brand loyalty by moderating religiosity in the BRI syariah internet banking. This reseach methodology used hundred (100) respondents collected through distributing questionnaires in the GERBANGKERTASUSILA region. Respondents responses were analysed using descriptive analysis through the SPSS 16.0 program and statistical analysis through WarpPLS 6.0. The results of the analysis show that self congruence scores have a positive effect on brand experience and self congruence positively influences brand loyalty, and also brand experience has a positive effect on brand loyalty. The moderating role of religiosity does not affect the stronger or weaker effect of the direct effort between brand experience on brand loyalty. The practical implications of this reseach are for BRI Syariah to develop its strategi in the future, especially as an evaluation of the bank's performance so far in the competition national Islamic banking, and can provide information to banks it is important to build a self congruence that has an impact on brand experience and brand loyalty by moderating religiosity to increase internet banking usage.

Keyword: Internet Banking, self congruence, Brand Experience, Brand Loyalty, Religiosity

**PENGARUH KESESUAIAN GAYA HIDUP, PENGALAMAN MEREK,
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MODERASI
RELIGIUSITAS PADA INTERNET BANKING
BANK BRI SYARIAH DI WILAYAH
GERBANGKERTOSUSILA**

Umu Sa'adah
2015710108
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2015710108@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh kesesuaian gaya hidup, pengalaman merek pada loyalitas merek dengan memoderasi religiusitas dalam perbankan internet syariah BRI. Metodologi penelitian ini menggunakan ratusan (100) responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di wilayah GERBANGKERTASUSILA. Tanggapan responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui program SPSS 16.0 dan analisis statistik melalui WarpPLS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor kesesuaian gaya hidup berpengaruh positif terhadap pengalaman merek dan kesesuaian gaya hidup berpengaruh positif terhadap loyalitas merek, dan juga pengalaman merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek. Peran religiusitas yang moderat tidak mempengaruhi efek yang lebih kuat atau lebih lemah dari upaya langsung antara pengalaman merek terhadap loyalitas merek. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah untuk BRI syariah untuk mengembangkan strateginya di masa depan, terutama sebagai evaluasi kinerja bank sejauh ini dalam kompetisi perbankan syariah nasional, dan dapat memberikan informasi kepada bank, penting untuk membangun kesesuaian gaya hidup yang berdampak pada pengalaman merek dan loyalitas merek dengan memoderasi religiusitas untuk meningkatkan penggunaan internet banking.

Keyword: Internet Banking, self congruence, Brand Experience, Brand Loyalty, Religiosity