

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Analisis Faktor yang Memengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 di Masa Pandemi Covid-19**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) yang diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan sumbernya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 2 Desember 2022

Umi Alfilatiifah

NIM: 1812420033

ABSTRAK

Nama: Umi Alfiliatifah, NIM: 181420033, Judul: Analisis Faktor yang Memengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 di Masa Pandemi Covid-19.

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat mayoritas muslim Indonesia. Pandemi Covid-19 memberikan kesulitan pada nasabah dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal karena berlakunya pembatasan dalam berinteraksi dalam satu ruangan sehingga pelayanan bank dalam transaksi *offline* kurang maksimal. Maka dari itu tingkat loyalitas nasabah terhadap bank syariah sangatlah penting untuk dikaji agar pelayanan dapat dimaksimalkan di masa pandemi.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu; (1) Faktor apa yang memengaruhi tingkat loyalitas nasabah Bank BSI KCP Serang Cikande 1 di masa pandemi Covid-19? dan, (2) Faktor apa yang paling dominan memengaruhi tingkat loyalitas nasabah?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu; (1) menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi tingkat loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di masa pandemi Covid-19, (2) mengetahui faktor apa yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 di masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan *mix methode* yang merupakan deskripsi hasil analisis teori kemudian diperkuat dengan hasil olah data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner. Peneliti menggunakan, uji validitas, analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik di antaranya adalah uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heterokedastisitas serta menggunakan uji statistik seperti uji koefisien regresi, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan hasil uji statistik ini bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap nasabah BSI KCP Serang Cikande 1. Variabel-variabel tersebut yaitu variabel kepercayaan t hitung sebesar 2,462, kualitas produk sebesar 1,182, kualitas pelayanan sebesar 1,814 dan nilai t tabelnya sebesar 1,664 hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 dan variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Serang Cikande 1. Hasil uji F pada semua variabel independen diperoleh F hi

tung sebesar 36,705 dan F tabel 2,72 hal ini berarti F hitung $36,705 > F$ tabel 2,72. Sehingga kepercayaan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Serang Cikande 1. Dari uji determinasi diperoleh persentase sebesar 59,2%. Hal ini menunjukkan 40,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini.

Kata-kata kunci: Kepercayaan, kualitas produk, kualitas pelayanan loyalitas, BSI KCP Serang Cikande 1



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (satu) eksemplar **Dekan** Fakultas Ekonomi
Hal : **Usulan Munaqasyah** dan Bisnis Islam
a.n. Umi Alfilatiifah **UIN SMH BANTEN**
Nim. 181420033 di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari Umi Alfilatiifah, NIM. 181420033 dengan judul Skripsi "*Analisis Faktor yang Memengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 di Masa Pandemi Covid-19*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alailum Wr. Wb.

Serang, 07 November 2022

Pembimbing I

Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 19740822205012003

Pembimbing II

Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT LOYALITAS
NASABAH BSI KCP SERANG CIKANDE 1 DI MASA PANDEMI
COVID-19.**

Oleh:

Umi Alfilatiifah

NIM: 181420033

Menyetujui,

Pembimbing I



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak

NIP.197408222005012003

Pembimbing II



Dr. Helaluddin, M.Pd.

NIP.198110052015031001

Menyetujui,

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Dr. Nihayatul Maskuroh, M.Si

NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**



Henny Sarawati, M.M

NIP.198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **UMI ALFILATIIFAH**, NIM: **181420033** yang berjudul “**Analisis Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 Di masa Pandemi Covid-19**” telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 2 Desember 2022 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 2 Desember 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 97403072002121004



Rasidah Novita Sari, M.E.

NIP. 198811162022032001

Anggota:

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si.

NIP. 196402121991032003



Elsa, S.E., M.Ak.

NIP. 198510062019032011

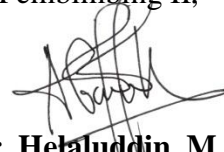
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak

NIP. 196709241989031001



Dr. Hetaluddin, M.Pd.

NIP.198110052015031001

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas segala nikmat yang telah Allah berikan kepada kita, shalawat teriring salam kepada Nabi Kita yakni nabi Muhammad SAW. Rasa syukur dan bahagia skripsi ini dipersembahkan untuk orang yang sangat saya cintai yaitu ketiga orang tua saya Alm. Bapak AIPTU Hj. Kusnomo, bapak Khotim Nurseha dan ibu saya Wasolah, serta orang tua kedua saya selama menempuh Pendidikan di Banten yang tak lain bibi saya ibu Siti Waedah, dan paman saya bapak Sakhyono. Kemudian kaka saya Naufal Arif Purnomo Aji, adik saya Irfan Bagus Prasetyo, serta penyemangat sekaligus motivator dan penyalamat mental saya selama pengerjaan skripsi berlangsung Coach Cindy Mandela, terima kasih atas doa dan dukungan serta kasih sayang yang telah kalian semua berikan. Semoga Allah membalasnya dengan balasan yang paling indah dari Allah SWT.

Ketiga sahabat saya Amoy, Uwi dan Melin Candrawati, terima kasih atas dukungan dan motivasinya.

MOTTO

وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ وَكِيلًا

Dan bertakwalah kepada Allah . Dan cukuplah Allah sebagai pemelihara

(QS. Al-Ahzab: 3)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Umi Alfilatiifah, lahir di Putussibau tanggal 5 Mei 2001, lebih tepatnya di Desa Na. Tepuai RT/RW 01/02, Kecamatan Hulu Gurung, Kabupaten Kapuas Hulu, Provinsi Kalimantan Barat. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara diantaranya Naufal arif Purnomo Aji, saya Umi Alfilatiifah, dan Irfan Bagus Prasetyo.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di SDN 01 Na. Tepuai telah lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke MTS Al-Jihad telah lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke SMA PONPES Daar El-Qolam pada tahun 2018, dan pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama mengenyam pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, penulis aktif mengikuti beberapa kegiatan internal diantaranya DEMA Fakultas Ekonomi dan Bsnis Islam dan SEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta kegiatan eksternal PMII.

KATA PENGANTAR

Segala puji beserta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Shalawat teriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW.

Alhamdulillah penulis sudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan judul “*Analisis Faktor yang Memengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah BSI KCP Serang Cikande 1 di Masa Pandemi Covid-19*”.

Dalam proses penyusunan skripsi dan penulisan skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis juga dengan senang hati ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang telah membina Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten dengan baik.
2. Dr. Hj. Nihayatul Maskurah, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Henny Saraswati, M.M. Sebagai Ketua Jurusan Perbank Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Kepada dosen pembimbing I Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak. dan dosen pembimbing II Dr. Helaluddin, M.Pd. yang

telah membimbing dan memotivasi selama penyusunan dan penulisan skripsi berlangsung.

5. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., selaku penguji I sidang munaqosah dan Elsa, S.E., M.Ak., selaku penguji II sidang munaqosah, yang telah memberikan arahan, bimbingan selama ujian berlangsung dan dalam penyelesaian akhir skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademik UIN “SMH” Banten yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta bekal pengetahuan yang sangat berharga selama penulis kuliah di UIN “SMH” Banten.
7. Instansi BSI KCP Serang Cikande I yang telah memberikan izin penelitian sehingga penulis dapat meneliti dan menjadikan BSI KCP Serang Cikande 1 sebagai objek penelitian
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for belive in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya kaya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat

bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya

Serang, 2 Desember 2022

Umi Alfilatiifah
NIM: 1812420033

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN TEORETIS	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Loyalitas Nasabah	15
2. Kepercayaan	21

3. Kualitas Produk	28
4. Kualitas Pelayanan	34
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Tempat dan Waktu Penelitian	49
B. Jenis Penelitian.....	50
C. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
a. Hasil Analisis Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah....	65
b. Statistik Deskriptif Data Responden	68
c. Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	74
1. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	96
1) Hasil Uji Kualitas Data	96
a. Hasil Uji Validitas.....	96
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
a. Hasil Uji Normalitas	101
b. Uji Multikolinieritas.....	102
c. Uji Heteroskedasitas	104
3. Uji Regresi Linier Berganda	105
4. Uji Hipotesis.....	108
a. Uji t (Uji Parsial).....	108
b. Uji F (Uji Simultan).....	113
c. Uji R ²	114
B. Pembahasan Hasil Penelitian	116

BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas	105

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Statistik Deskriptif Data Responden Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 2	Statistik Deskriptif Data Responden Usia	70
Tabel 4. 3	Statistik Deskriptif Data Responden Pendidikan	71
Tabel 4. 4	Statistik Deskriptif Data Responden Pekerjaan.....	72
Tabel 4. 5	Statistik Deskriptif Data Responden Pendapatan	73
Tabel 4. 6	Statistik Deskriptif Data Penelitian	74
Tabel 4. 7	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X1. P1).....	76
Tabel 4. 8	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X1. P2).....	77
Tabel 4. 9	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X1. P3).....	78
Tabel 4. 10	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X1. P4).....	79
Tabel 4. 11	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X1. P5).....	80
Tabel 4. 12	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P6).....	81
Tabel 4. 13	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P7).....	82
Tabel 4. 14	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P8).....	82
Tabel 4. 15	Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P9).....	83

Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P10)	84
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P11).....	85
Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2. P12).....	86
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X3. P13)	87
Tabel 4. 20 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X3. P14)	88
Tabel 4. 21 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X3. P15)	89
Tabel 4. 22 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X3. P16)	90
Tabel 4. 23 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X3. P17)	91
Tabel 4. 24 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas (Y. P18).....	92
Tabel 4. 25 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas (Y. P19).....	93
Tabel 4. 26 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas (Y. P20).....	94
Tabel 4. 27 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas (Y. P21).....	95
Tabel 4. 28 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas (Y. P22).....	96
Tabel 4. 29 Uji Validitas.....	97

Tabel 4. 30 Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4. 31 Uji Normalitas	101
Tabel 4. 32 Uji Multikolinieritas	103
Tabel 4. 33 Uji Regresi Linier Berganda.....	106
Tabel 4. 34 Uji T.....	107
Tabel 4. 35 Uji F.....	113
Tabel 4. 36 Uji R^2	115