

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri 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 kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

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

Serang, 12 Juni 2023

Siti Uswatul Puadah

NIM. 181420086

ABSTRAK

Nama : Siti Uswatul Puadah, NIM: 181420086, Judul Skripsi “*Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance, Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Bank syariah mulai digemari masyarakat tentunya menjadi kebanggaan dan keberuntungan bagi pengelola bank syariah untuk memperbaiki berbagai aspek seperti pelayanan dan kualitas produk, Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan. Menerapkan *Good Corporate Governance* agar perusahaan berkembang dengan baik dan sehat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang, Strategi pemasaran dalam perbankan biasanya diutamakan supaya para calon nasabah tertarik akan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan memperjelas arah penelitian, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Apakah Ekuitas Merek berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1? 2). Apakah *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1? 3). Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1? 4). Apakah strategi pemasaran berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1. 2). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1. 3). Untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1. 4). Untuk mengetahui pengaruh strategi pemasaran terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1.

Penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda dimana metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh X1, X2, X3, dan X4 terhadap loyalitas nasabah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Metode yang digunakan diantaranya uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta menggunakan uji statistik karena diduga terdapat pengaruh antara ekuitas merek, kualitas pelayanan, *good corporate governance*, dan strategi pemasaran terhadap loyalitas nasabah, dan uji koefisiensi determinasi.

Kesimpulan pengujian hipotesis pada variabel ekuitas merek diketahui nilai t hitung $0,947 < t$ tabel $1,98472$, maka tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan diketahui nilai t hitung $-1,940 < t$ tabel $1,98472$, maka tidak terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian variabel *good corporate governance* diketahui nilai t hitung $1,552 < t$ tabel $1,98472$, maka tidak terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil pengujian variabel strategi pemasaran diketahui nilai t hitung $3,986 < t$ tabel $1,98472$, maka terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Uji f menunjukkan secara simultan pengaruh antara ekuitas merek, Kualitas Pelayanan, *Good Corporate Governance* dan Strategi Pemasaran berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah, dengan nilai F hitung $10,694 > F$ tabel $2,46$. Analisis secara statistik diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda $Y = 3,091 + 0,069 X1 + -0,062 X2 + 0,068 X3 + 0,278 X4$. Berdasarkan dari output spss tabel summary bahwa nilai determinasi atau pengaruh R square sebesar $0,557$, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar $55,7\%$ berdasarkan pada tabel interval determinasi $0,40 - 0,599$ dikategorikan sedang.

Kata Kunci : ekuitas merek, Kualitas Pelayanan, *Good Corporate Governance*, Strategi Pemasaran, dan Loyalitas Nasabah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254)
200022

Nomor	:	Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	:	1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal	:	Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
		a.n Siti Uswatul Puadah	UIN SMH BANTEN
		NIM. 181420086	Di –
			Serang

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Siti Uswatul Puadah**, NIM: 181420086, dengan judul Skripsi: *“Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance, Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1)”*. 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 munaqasyah khan.

Demikian, atas segala perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Serang, 12 Juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Muhamad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

PERSETUJUAN
PENGARUH EKUITAS MEREK, KUALITAS
PELAYANAN, *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*,
DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP SERANG A.
YANI 1)

Oleh:

Siti Uswatul Puadah
NIM. 181420086

Menyetujui,

Pembimbing I,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Pembimbing II,



Muhamad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah,



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Siti Uswatul Puadah**, NIM: **181420086** Judul Skripsi: ***Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance, Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani I)***, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 10 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 10 Juli 2023

Sidang Munaqosah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Nurmaita Hamsiyah, M.Si.
NIDN. 2005057904

Anggota,

Penguji I,

Penguji II,



Aan Ansori, S.Kom., M.M.
NIP. 197310152007011027

Asep Dadan Suganda, M.Sh, Ec.
NIP. 198204222017061084

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Muhamad Fadli Azim, M.Si.
NIP. 198705312019031010

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk Kedua Orang Tua yang
tiada henti memanjatkan doa, Ayahanda tercinta Bapak Ujang*

Ibunda tercinta Mamah Eni,

serta adik tersayang Maria Ulfah

*Mamah, Bapak yang telah mendidik, mendukung dan senantiasa
memberikan kasih sayang sampai saat ini, pengorbanan mereka tidak
bisa di balas oleh apapun serta tidak bisa digantikan dengan apapun,*

hanya doa yang dapat disanjungkann untuk mereka.

*Ampunilah dosa-dosa kedua dua orang tuaku, dan sayangilah
keduanya sebagaimana mereka mengasihiku semasa kecil... Aamiin*

Allahumma Aamiin

MOTTO

وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ مِّنكُمْ فَإِنَّهُ مِنْهُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ

Barangsiapa di antara kamu menjadikan mereka sebagai kekasih/teman dekat, maka sesungguhnya orang itu termasuk golongan mereka

(Q.S Al-Maidah :51)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Siti Uswatul Puadah Lahir di Lebak tanggal 10 Februari 2000, anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Ujang dan Ibu Eni, bertempat tinggal Kp. Cibugang RT 003 RW 004, Desa Citepuseun kecamatan Cihara Kab. Lebak, Provinsi Banten.

Pendidikan yang ditempuh Madrasah Ibtidaiyah Mathlaul Anwar Cibugang Desa Citepuseun Kecamatan Cihara Kabupaten Lebak Provinsi Banten lulus pada tahun 2011, SMP Negeri 04 Cihara kabupaten Lebak Provinsi Banten lulus tahun 2014, dan Madrasah Aliyah Darul ‘Ulum Panyaungan Kec.Cihara Kabupaten Lebak Provinsi Banten, Kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji dan syukur senantiasa selalu terucap kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia- Nya. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah Dengan Kemudahan Yang Diberikan Oleh Allah SWT Dan Dengan Usaha Yang Sungguh-Sungguh Akhirnya Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Yang Berjudul **“Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance, Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang A. Yani 1)”**

Skripsi Ini Disusun Dengan Maksud Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Oleh Karena Itu, Pada Kesempatan Ini Penulis Secara Khusus Ingin Menyampaikan Terima Kasih Kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Henny Saraswati M.M Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Najmi Hilalliati, M.Pd sebagai Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah
5. Ibu Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak. selaku pembimbing I yang telah memberikan nasihat, bimbingan, arahan dan telah meluangkan waktunya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Muhamad Fadli Azim, M.Si, selaku pembimbing II yang telah

memberikan waktu, pengarahan, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penyelesaian skripsi.

7. Bapak Aan Ansori, S.Kom, M.M. selaku penguji I yang telah memberikan ilmu, waktu, dan pengarahan pada sidang munqasyah.
8. Bapak Asep Dadan Suganda, M.Sh, Ec. selaku penguji II yang telah memberikan ilmu, waktu, dan pengarahan pada sidang munqasyah.
9. Kepada Sahabat terbaik, teman Seperjuangan selama kuliah “PUNILA GIRLS” yaitu Yuyun Yuningsih, Sintia Nur azizah, Cristela. Terima kasih telah menemani, memberikan semangat, motivasi, saran serta rasa kepedulian dan kebersamaan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teteh pondok sekaligus teman mengajar Ibu Sutini yang selalu mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi, memberikan motivasi, dan selalu memberikan arahan.
11. Kepada Teman-teman terbaik PBS C 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, Terima Kasih telah memberikan warna yang indah selama masa kuliah ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Serang, 12 Juni 2023
Penulis

Siti Uswatul Puadah
NIM. 181420086

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	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>).....	10
1. Pengertian Merek.....	10
2. Pengertian Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>).....	10
3. Komponen Ekuitas Merek	11

4.	Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>).....	12
B.	Kualitas Pelayanan	12
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
3.	Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	15
4.	Pelayanan Dalam Pandangan Islam	16
C.	Good Corporate Governance (GCG).....	18
1.	Pengertian Good Corporate Governance (GCG)	18
2.	Prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG)	19
3.	Tujuan dan Manfaat <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	20
D.	Strategi Pemasaran	22
1.	Pengertian Pemasaran Bank.....	22
2.	Bauran Pemasaran.....	23
3.	Strategi Pemasaran.....	24
E.	Loyalitas Nasabah.....	25
1.	Pengertian Loyalitas.....	25
2.	Jenis-jenis Loyalitas.....	26
3.	Loyalitas Nasabah.....	28
F.	Hubungan Antar Variabel.....	30
G.	Penelitian Terdahulu.....	32
H.	Kerangka Pemikiran	35
I.	Hipotesis	38
BAB III : METODE PENELITIAN.....		40
A.	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	40
B.	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	40
C.	Metode Penelitian	43
D.	Jenis Dan Sumber Data.....	43

E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Variabel Penelitian	45
G. Teknik Analisis Data	50
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	54
A. Gambaran Umum Bank Syariah indonesia (BSI).....	54
B. Data Responden.....	67
C. Analisis Data.....	69
1. Statistik Deskriptif	69
2. Uji Kualitas Data.....	70
3. Uji Asumsi Klasik.....	73
4. Penguji hipotesis	75
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
1. Pengaruh ekuitas merek (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)..	80
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	82
3. Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	83
4. Pengaruh Strategi Pemasaran (X4) Terhadap Loyalitas Nasabah	84
5. Pengaruh ekuitas merek (X1), Kualitas Pelayanan (X2), <i>Good Corporate Governance</i> (X3) dan Strategi Pemasaran (X4) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	86
BAB V <u>KESIMPULAN</u> DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tanggapan responden terhadap variabel penelitian	67
Tabel 4.2	Hasil Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, <i>Good Corporate Governance</i> , Strategi Pemasaran, dan Loyalitas Nasabah	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan, <i>Good Corporate Governance</i> , Strategi Pemasaran, dan Loyalitas Nasabah.....	73
Tabel 4.5	Tabel Uji Multikolinearitas Data	74
Tabel 4.6	Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.7	Hasil Uji t	77
Tabel 4.8	Hasil Uji F	79
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR. 2.1 Kerangka Pemikiran	30
GAMBAR. 4.1 Uji Normalitas Data.....	73
GAMBAR. 4.2 Uji Heteroskedastisitas Data.....	75
GAMBAR. 4.3 Kurva Uji T (Ekuitas Merek)	81
GAMBAR. 4.4 Kurva Uji T (Kualitas Pelayanan).....	82
GAMBAR. 4.5 Kurva Uji T (<i>Good Corporate Governance</i>)	83
GAMBAR. 4.6 Kurva Uji T (Strategi Pemasaran).....	85