



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN CITRA MEREK ISLAMI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BSI KC SAHARJO**

SKRIPSI

MAGHFIRATUNNISA A 1910116011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN CITRA MEREK ISLAMI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BSI KC SAHARJO**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

MAGHFIRATUNNISA A 1910116011

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maghfirunnisa A

NIM : 1910116011

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2022

Yang menyatakan,


(Maghfirunnisa A)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maghfiratunnisa A
NIM : 1910116011
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Islami
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KC Saharjo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dengan demikian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang menyatakan,


(Maghfiratunnisa A)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK ISLAMI TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BSI KC SAHARJO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MAGHFIRATUNNISA A 1910116011

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 26 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Prima Dwi Privatno, B.A., M.E.
Penguji I



Lili Puspita Sari, S.E.I., M.E.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Ade Nur Rohim, S.H.I., M.E.I., CDIF
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Juni 2023

Analysis of The Influence of Service Quality, Product Quality and Islamic Brand Image on Customer Loyalty of Bank BSI KC Saharjo

By Maghfiratunnisa A

Abstract

Sharia Bank market share in Indonesia increases annually, by August 2022 by 7,03% increased from 2021 by 6,52%. However, the growth of the sharia banking market share does not correspond to the number of Indonesian people who are mostly Muslim. The study aims to analyze the influence between the variables of service quality, product quality and Islamic brand image on the loyalty of sharia bank customers in order to help the growth rate of Sharia banking in Indonesia. This study uses double regression analysis using quantitative methods. Sampling based on non-probability sampling with purposive sampler technique where the researchers spread the questionnaire to the customer of BSI KC Saharjo bank and took 101 respondents. From the results of this research, the quality of services and the image of Islamic Brands have a positive and significant impact on customer loyalty, while the product quality variables have no impact on customers loyalty.

Keywords: *islamic brand image, service quality, product quality, customer loyalty*

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KC Saharjo

Oleh Maghfiratunnisa A

Abstrak

Pangsa pasar Perbankan Syariah di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, per Agustus tahun 2022 sebesar 7,03% mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebesar 6,52%. Akan tetapi pertumbuhan pangsa pasar yang terjadi pada Perbankan Syariah tidak sesuai dengan jumlah masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel kualitas layanan, kualitas produk dan Citra Merek Islami terhadap loyalitas nasabah bank syariah guna membantu laju pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel berdasarkan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dimana peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah bank BSI KC Saharjo dan diambil 101 responden. Dari hasil penelitian ini kualitas layanan dan Citra Merek Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: citra merek islami, kualitas layanan, kualitas produk, loyalitas nasabah

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Senin , tanggal 26 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Maghfiratunnisa A

No.Pokok Mahasiswa : 1910116011

Program : Ekonomi Syariah S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KC Saharjo

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus *)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE, MM	Ketua	1.
2	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota I	2.
3	Lili Puspita Sari, S.E.I, M.E	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Ekonomi Syariah S.1

Ade Nur Rohim, M.E.I., CDIF.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Karena atas Ridha dan Karunia-Nya penulis dapat diberikan kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Islami Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BSI KC Saharjo”. Pada proses penulisan skripsi ini, penulis sadar bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun moral.

Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Lili Puspita Sari S.El., M.E, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan yang sangat berguna bagi penulis. Ucapan terima kasih kepada Bank BSI KC Saharjo yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yaitu Bapak Ahmad Mulyadi dan Ibu Pipit Zulfianti serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, serta memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terkhusus juga ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada Abah Iwan, Wak Alda, Prof. drg. Rahmi Amtha, MDS., Sp.PM., Ph.d, Mang Luri, Mang Rahman, Mang Suryo dan Mang Sapto, yang selalu mensupport penulis secara materi dan ilmu dalam masa perkuliahan. Terima kasih turut penulis ucapkan kepada Salwa, Dini, Salsa, Annisa, Winna, Virda, Nabila, Hilwa, Anah dan Pahira yang dengan sabar selalu mendengarkan segala keluh kesah penulis, serta terima kasih kepada teman – teman yang telah menemani dan memberikan arti pada masa perkuliahan penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 26 Juni 2023

Maghfiratunnisa A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
BERITA ACARA UJIAN	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Landasan Teori.....	5
II.1.1 Loyalitas Nasabah	5
II.1.2 Kualitas Layanan	6
II.1.3 Kualitas Produk	7
II.1.4 Citra Merek Islami.....	9
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	10
II.3 Model Penelitian	17
II.4 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
III.1.1 Definisi Operasional.....	19
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	20
III.2 Populasi dan Sampel.....	20
III.2.1 Populasi.....	20
III.2.2 Sampel.....	20
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.3.1 Jenis Data	22
III.3.2 Sumber Data.....	22
III.3.3 Pengumpulan Data	22
III.4 Teknik Analisis Data	23
III.4.1 Teknik analisa regresi berganda.....	23
III.4.2 Analisis Deskriptif	23
III.4.3 Uji Validitas	24
III.4.4 Uji Reliabilitas	25
III.4.5 Uji Asumsi Klasik.....	25
III.4.6 Pengujian Hipotesis.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	27
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	27
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	35
IV.3.1 Uji Validitas.....	35
IV.3.2 Uji Reliabilitas.....	37
IV.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
IV.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	40
IV.3.5 Uji Hipotesis	41
IV.4 Pembahasan.....	43
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	43
IV.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	44
IV.4.3 Pengaruh Citra Merek Islami terhadap Loyalitas Nasabah	45

IV.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Islami terhadap Loyalitas Nasabah	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
SIMPULAN DAN SARAN	47
V.1 Simpulan	47
V.2 Keterbatasan Penelitian	47
V.3 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Sebelumnya	15
Tabel 2	Pengukuran Variabel.....	20
Tabel 3	Pilihan Jawaban Skala Likert.....	23
Tabel 4	Nilai Indeks Three Box Method.....	24
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	29
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	30
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	30
Tabel 11	Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	31
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel.....	36
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	37
Tabel 14	Hasil Uji Normalitas Tanggapan Responden.....	38
Tabel 15	Uji Multikolinearitas Tanggapan Responden	38
Tabel 16	Uji Heteroskedastisitas Tanggapan Responden	39
Tabel 17	Hasil Analisis Regresi Berganda	40
Tabel 18	Hasil Uji Statistik t pada Tanggapan Responden.....	41
Tabel 19	Hasil Uji Statistik f Tanggapan Responden	42
Tabel 20	Koefisien Determinasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pertumbuhan Aset, PYD dan DPK	1
Gambar 2 Model Penelitian	17
Gambar 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	31
Gambar 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	32
Gambar 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	33
Gambar 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek Islami	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Kuesioner 101 Responden
- Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 Hasil Pengujian