

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BANK BNI  
SYARIAH KC KM 12 PALEMBANG**



Oleh :

**NADIA HOIRIANI**

**NIM. 1656300172**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**UIN Raden Fatah Palembang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ekonomi Syariah (S.E)**

**SKRIPSI S1**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**2021**



**PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH**

Nama : Nadia Hoiriani  
Nim/Jurusan : 1656300172 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal Pembimbing Utama : Dr. M. Rusydi, M.Ag

Tanggal Pembimbing Kedua : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I

Tanggal Penguji Utama : Mufti Fiani, M.Ag

Tanggal Penguji Kedua : Abdullah Sahroni, M.S.I

Tanggal Ketua : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM

Tanggal Sekretaris : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nadia Hoiriani  
Nim/Jurusan : 1656300172 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM 12  
Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 11 Februari 2021

Penguji Utama

Mufti Firdi M.A  
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua

Abdullah Sahroni, M.S.I  
NIK. 198328102017011017

Mengetahui  
Wakil Dekan I

  
Dr. Rika Lailynh SE, M.Si, Ak, CA  
NIP. 197504082003122001

### PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nadia Hoiriani

Nim : 1656300172

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebnarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Desember 2020  
Saya yang menyatakan,





**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

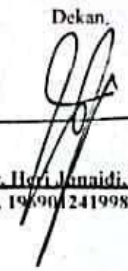
**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM  
12 Palembang  
Ditulis oleh : Nadia Hoiriani  
NIM :1656300172

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 11 Februari 2021

Dekan,

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Hori Jonaidi, M.A.**  
NIP. 196901241998031006



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Hal : Persetujuan Ujian Skripsi**

**Formulir C**

**Kepada Yth,  
Ketua Prodi Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
Palembang**

Skripsi berjudul : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12  
Palembang  
Ditulis Oleh : Nadia Hoiriani  
NIM : 1656300172

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprhensif* dan *Munaqosyah* ujian Skripsi.

**Pembimbing Utama**

**Dr. M. Rusvdi M. Ag**

**NIP. 197308012005011007**

Palembang, 01 Desember 2020

**Pembimbing Kedua**

**Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si**

**NIP. 199212022018012004**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya loyalitas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Karena, loyalitas pada suatu perusahaan merupakan indikator kemampuan perusahaan yang baik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari data kuesioner melalui responden. Populasi pada penelitian ini ialah nasabah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang. Kemudian, sampel pada penelitian ini diambil melalui pendekatan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji f, uji t, dan uji  $R^2$ .

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci: Komunikasi, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

قَالُوا لَنْ نُؤْتِرَكَ عَلَى مَا جَاءَنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَالَّذِي فَطَرَنَا فَاقْضِ مَا  
أَنْتَ قَاضٍ إِنَّمَا تَقْضِي هَذِهِ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا ﴿٧٢﴾

“Mereka (para pesihir) berkata: “Kami tidak akan memilih (tunduk) kepadamu atas bukti-bukti nyata (mukjizat), yang telah datang kepada kami dan atas (Allah) yang telah menciptakan kami. Maka putuskanlah yang hendak engkau putuskan. Sesungguhnya engkau hanya dapat memutuskan pada kehidupan di dunia ini.”

(QS. Thaha: 72)<sup>1</sup>

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya  
dedikasikan kepada :

- ❖ Ayahku Syamsurrijal dan Ibuku Royani
- ❖ Kakakku Andriansyah Putra, Anggra Surya Nugraha, Aditya Wiranata dan Ade Kurniawan
- ❖ Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan
- ❖ Pembimbing Terbaikku Bapak Dr. M. Rusydi, M.Ag dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si
- ❖ Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- ❖ Almamater Tercinta.

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*. (Jakarta: CV. Toha Putra, 1989), hal. 483-484



## **KATA PENGANTAR**

### **Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang”. Sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Jurusan S1 Perbankan Syariah. Tak lupa Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis juga banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tuaku yang tersayang dan tercinta Ayahku dan Ibuku yang telah berjuang untuk bisa menjadikan anak-anaknya berpendidikan, berkorban harta, waktu, jiwa dan raga serta selalu memberikan motivasi dan doa setiap harinya. Semoga Nadia bisa membahagiakan Ayah dan Ibu.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S. Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah.

5. Bapak Dr. M. Rusydi, M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag selaku Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Saudariku Aprilia Maharani, Febteni, Yeti Agustrianti, Ria Hidayati dan Yuli Hastuti yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Dan sahabat-sahabatku Iqlillah Febriana, Popy Liana OkiSaputri, Krisna Danarjati, Aisyah Lestari, KKN 20 dan seluruh teman sekelas SPS 5 yang telah memberikan motivasi dan dukungannya menjadi tempat saling berbagi selama ini dan memberikan bantuannya kepada penulis.
10. Robbi Firli yang selalu ada dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang yang telah bersedia membantu memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas kebaikan, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat

bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i dan masyarakat luas pada umumnya.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 19 Januari 2021

Penulis

Nadia Hoiriani

NIM: 1656300172

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Motto dan Persembahan.....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>xvii</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	15
1. Loyalitas Nasabah.....	15
2. Komunikasi.....	19
3. Kepercayaan.....	30
4. Kepuasan.....	35

B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Pengembangan Hipotesis.....	51
D. Kerangka Pemikiran.....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian.....	55
C. Lokasi Penelitian.....	55
D. Jenis dan Sumber Data.....	56
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Variabel Penelitian.....	59
H. Definisi Operasional Variabel.....	60
I. Instrumen Penelitian.....	61
J. Teknik Analisis Data.....	62
K. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Responden Penelitian.....	67
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
C. Uji Asumsi Klasik.....	75
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
E. Uji Hipotesis.....	80
F. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	84

G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research gap</i> Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah .....	7
Tabel 1.2 <i>Research gap</i> Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	8
Tabel 1.3 <i>Research gap</i> Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah .....	8
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1 Bobot Skor .....	59
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	60
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.4 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk.....	70
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1).....	72
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2) .....	72
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan (X3) .....	73
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.10 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	75

Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas <i>Tolerance</i> dan VIF .....	76
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas Uji <i>Glejser</i> .....	77
Tabel 4.13 Uji Linearitas <i>Durbin Watson</i> .....	78
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda .....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji F .....	83
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi .....	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Catatan Pembimbing.....	102
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden .....	111
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	123
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik... ..	127
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda.....	131
Lampiran 7 Persetujuan Izin Penelitian .....	132