

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT BANK SYARIAH
INDONESIA KC SUDIRMAN PALEMBANG**



**Oleh:
SUCI INDAH SARI
NIM. 1646300250**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG**

2022



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

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

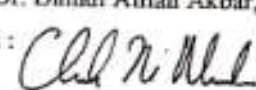
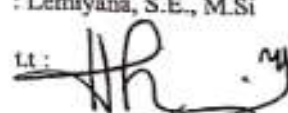
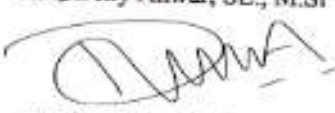
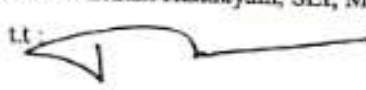


Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Suci Indah Sari
Nim/Program Studi : 1646300250 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (PT Bank Syariah KC Sudirman Palembang)

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Dinnul Alfian Akbar, M.Si tt: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Lemiyana, S.E., M.Si tt: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Deky Anwar, SE., M.Si 
Tanggal	Penguji Kedua	: Disfa Lidian Handayani, SEI, MEI tt: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Rinol Sumantri, M.E.I tt: 
Tanggal	Sekretaris	: Dr. M. Rusdi, Mse tt: 



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

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang)

Ditulis oleh : Suci Indah Sari

NIM : 1646300250

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

Palembang, 11 Januari 2022

Dekan,



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Indah Sari

No. Induk Mahasiswa : 1646300250

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini, serta secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya ilmiah saya sendiri dengan judul “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Dengan *Trust* Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang)”. Kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Agustus 2021

Saya yang menyatakan



Suci Indah Sari

Nim. 1646300250



KEMENTERIAN AGAMA

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Dengan Trust Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang)

Yang tertulis oleh :

Nama : Suci Indah Sari

NIM : 1646300250

Program : S1 Perbankan Syariah


Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

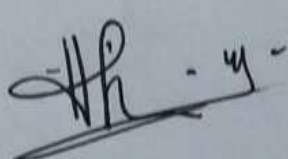
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, Juli 2021

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua


Dr. Dinnul Alfian Akbar, M.Si
NIP. 197803272003121003


Lemiyana, SE., M.Si
NIDN. 140601101342



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, 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 : Suci Indah Sari
Nim/Jurusan : 1646300250 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 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 Januari 2021

Penguji Utama

Penguji Kedua

Dr. Dedy Anwar, SE., M.Si
NIP. 198207152008011015

Disfa Lidian Handayani, SE M.Si
NIP. 198907022018012002



ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN PALEMBANG

Suci Indah Sari

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

2022

Email: suciindahsari55707@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan perhitungan berdasarkan data hasil penyebaran Kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Lalu kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dan kepercayaan memediasi sebuah kepuasan nasabah terhadap loyalitas.

Kata Kunci: Loyalitas, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al – Insyirah Ayat 6)

“Orang yang penuh harap akan terus mencari, sementara orang yang penuh ketakutan akan melarikan diri.”

(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah penulis mempersembahkan skripsi ini kepada segenap yang penulis cintai dan hormati.

Skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesehatan dan rezeki sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku, Ibuku dan Bapakku tercinta yang selalu mendoakan saya dan memberikan saya semangat.
3. Adikku yang senantiasa memberikan support kepada saya dalam bentuk apapun.
4. Kedua dosen pembimbingku alm. Bpk. Dr. Dinnul Alfian Akbar. SE., M.Si dan Ibu Lemiyana., SE, M.Si terimakasih atas waktu, kesabaran dan pikiran untuk mengarahkanku dan memberikan bimbingan yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan para staf prodi S1 Perbankan syariah yang telah memberikan didikan dan pembelajaran yang baik bagi kami.
6. Teman-teman seangkatan.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai pada skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab- Indonesia yang berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-

ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>’	H	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya>’	Y	-

B. Ta’Marbuthah

1. Ta’ marbuthah sukun ditulis b contoh عبيادة ditulis bi’idabah.
2. Ta’ marbuthah sambung ditulis بربعدلة ditulis bil’ibadatiirabbih.

C. Huruf

Vokal

1.Vokal

Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab:

- a. Fathah () = a
- b. Kasrah () = i
- c. Dhammah () = u

2..Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

- a. (اِ) = ay
- b. (يـ) = i
- c. (اَوْ) = aw
- d. (وـ) = uw

3. Vokal Panjang

- a. (اَ) = a
- b. (يَ) = i
- c. (وُ) = u

D. Kata Sandang

Penulis al-qamariyyah dan al-syamsiyyah menggunakan al-:

- a. Al-qamariyyah, contohnya : “**لادمد**” ditulisal-hamd. b. Al-syamsiyyah, contohnya : “**انمل**” ditulisal-naml.

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatannya sebagai berikut:

H = Hijriyah

M = Masehi

h = halaman

swt = subhanahu wa ta ‘ala

saw = Sall Allahu ‘alaihi Wassalam

QS. = Al-qur’an Surah

HR = Hadis Riwayat

Terj = terjemahan

F. Kata-Kata Lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR



Assalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurhkan kepada junjungan kita dan sari tauladan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari zaman jahilliyah menuju ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan penuh hidayah pada saat ini.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai variabel mediasi (PT Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang)”** ini dengan baik. Adapun tujuan penulisan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang banyak memberi masukan-masukan dan saran serta memberikan dorongan semangat kepada penulis. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Tri Wardoyo & Ibu Surifah yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik dari segi moril dan materil.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S. Ag., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulan, M.M selaku Ketua Prodi Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dian Pertiwi, M.Si. selaku Sekretaris Prodi Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Lidia Desiana, SE., M.Si. selaku penasehat akademik.
7. Alm. Bapak Dr. Dinnul Alfian Akbar, M.,Si selaku Pembimbing I dan Ibu Lemiyana, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan waktu, ilmu, arahan, saran serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Staf Admisinistrasi serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisinis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang yang telah berkenan mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang dan seluruh karyawan/i Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang yang telah berkenan membantu proses penelitian serta memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.
10. Saudaraku, Am. Restu yang selalu menyemangati dan menghiburku.
11. Sahabat seperjuanganku, Sefira Tri Astika, Yulianda Ertika Sari, Teni Aprawasi, Teni Julistin, Zahrotul Arum, Siti May Saroh, Tri

Novita Indah Sari, Yulia Novita Sari dan Hera Sugiarti yang selalu menghiburku dikala susah dan senang semoga persahabatan kita sampai ke jannah Aamiin.

12. Sahabat Baikku, Bella Sahara Sari, Siti Sabilah, Wina agustin, Yuyun Febriyanti, Amanda Dwi Agra, Sita Wulandari, Yunita Andini, Dita Sellyani dan Salwa yang selalu memberikan semangat dan menguatkan.
13. Teman –teman SI Perbankan Syariah 7 angkatan 2016.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan Skripsi ini, baik dari materi maupun penyajian mengingat masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan untuk pembelajaran kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juli 2021

Penulis,

SUCI INDAH SARI

NIM. 1646300250

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Sistematika Penulisan	19

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Teoritis.....	21
1. Teori Perilaku Konsumen	21
2. Loyalitas	24
3. Kepuasan Nasabah	26
4. Kepercayaan	33

B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pemikiran	46
D. Pengembangan Hipotesis.....	47
1. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas	47
2. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan	47
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	48
4. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	50
C. Jenis dan Sumber Data.....	50
1. Jenis Penelitian.....	50
2. Sumber Data.....	51
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Definisi Operasional Variabel	54
G. Variabel Penelitian.....	57
H. Instrumen Penelitian	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	58
I. Teknik Analisis	59
1. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Linearitas.....	61
c. Uji Multikolinearitas	61
d. Uji Heteroskedastisitas.....	62

2. Analisis Jalur (Path Analysis)	63
3. Prosedur Analisis Variabel Mediasi atau Intervening.....	69
4. Perhitungan Pengaruh	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian	73
1. Profil Perusahaan	73
2. Sejarah Perusahaan	73
3. Visi dan Misi	75
B. Frekuensi Data Responden	75
C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	77
1. Uji Validitas	78
2. Uji Reliabilitas	79
D. Uji Asumsi Klasik	80
a. Uji Normalitas	80
b. Uji Multikolinearitas	81
c. Uji Heteroskedastisitas	82
d. Uji Linearitas	83
E. Analisis Substruktur	85
F. Pengujian Variabel Mediasi Atau Intervening	92
G. Perhitungan Pengaruh.....	94
H. Pembahasan Hasil Penelitian	95
1. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas	95
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	96
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan	98
4. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi	99
I. Rekapitulasi Hasil Penelitian	100

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA	105
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	109
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jaringan kantor Individual Perbankan Syariah 2020	2
Tabel 1.2	Perkembangan Jumlah Bank Syariah Tahun 2016-2020	4
Tabel 1.3	Research Gap Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas	13
Tabel 1.4	Research Gap Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	14
Tabel 1.5	Research Gap Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan	15
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Skala Likert	54
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	77
Table 3.3	Pedoman untuk Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Pekerjaan.....	77
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	78
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	79
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.8	Uji Normalitas Persamaan 1	80
Tabel 4.9	Uji Normalitas Persamaan 2	81
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	83
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2	83
Tabel 4.13	Uji Linearitas Persamaan 1	84
Tabel 4.14	Uji Linearitas Persamaan 2	84
Tabel 4.15	Uji F Persamaan 1	86
Tabel 4.16	Uji T Persamaan 1	87
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi Persamaan 1	88
Tabel 4.18	Uji F Persamaan 2	89

Tabel 4.19	Uji T Persamaan 2.....	90
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi Persamaan 2	91
Tabel 4.21	Ringkasan Hasil Penelitian	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 3.1	Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi	64
Gambar 4.1	Diagram Jalur Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai variabel mediasi	92