

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI  
SYARIAH KC KM12 PALEMBANG**



**Oleh :**

**AGUNG TUKASIBAN**

**NIM : 1730601003**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN  
Raden Fatah Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG**

**2020**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**


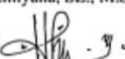

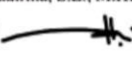

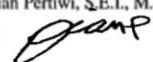
Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

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

Judul Skripsi : Agung Tukasiban  
Nim/Program Studi : 1730601003 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah  
di Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.  
Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

|         |                  |  |
|---------|------------------|--|
| Tanggal | Pembimbing Utama | : Dr. Rinol Sumantri, M.El<br>t.t:                |
| Tanggal | Pembimbing Kedua | : Lemiyana, SE., M.Si<br>t.t:                    |
| Tanggal | Penguji Utama    | : Nilawati, S.Ag., M.Hum<br>t.t:               |
| Tanggal | Penguji Kedua    | : Fakhрина, S.E., M.HI<br>t.t:                  |
| Tanggal | Ketua            | : Dr. Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si<br>t.t:  |
| Tanggal | Sekretaris       | : Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si<br>t.t:            |

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Tukasiban

NIM : 1730601003

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap

Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KC KMI2  
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, Mei 2020

Saya yang menyatakan,



Agung Tukasiban

NIM: 1730601003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Nasabah diBank BNI Syariah KC KM12  
Palembang  
Ditulis oleh : Agung Tukasiban  
NIM : 1730601003

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya

Palembang, 24 Agustus 2020

Dekan



**Dr. Heri Junaidi, M.A**  
NIP.196901241998031001



**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 : Agung Tukasiban  
Nim/Jurusan : 1730601003 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KC KM12 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.

**Penguji Utama**

**Nilawati, S.Ag., M.Hum**  
NIP.197308171997032003

Palembang, 2020

**Penguji Kedua**

**Fakhriana, S.E., M.HI**  
NIP.

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**

**Dr. Maftukhatulosikhah, M.Ag**  
NIP.197509282006042001



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Agung Tukasiban  
NIM : 1730601003  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KC KM12  
Palembang.

Palembang, Juni 2020

Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah

  
**DR Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si**  
**NIP.197803272003121003**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“We Can Change The Future”*

*“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”*

*(Conan O'Brien)*

*“Jika Anda terlahir miskin, itu bukan kesalahan Anda. Tetapi jika Anda meninggal dalam keadaan miskin, itu kesalahan Anda. Semua orang tidak bisa memilih akan dilahirkan di mana dan dalam keadaan apa”*

*(Bill Gates)*

### **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah, berkat rahmat dan karunia Allah SWT, dengan tulus  
Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :*

*Kedua orangtuaku, Bapak Kobri Kopli dan Ibu Yuniar Nasution  
yang selalu memberikan kasih sayang serta do'a dan dukungan  
untuk setiap langkahku*

*Kedua saudaraku, Rini Noviani, S.Pd dan Saddam Husein Valentino*

*Keluarga besarku, Sahabat-sahabatku*

*Dosen Pembimbingku,*

*Bapak DR. Rinol Sumantri, M.EI dan Ibu Lemiyana, SE., M.Si*

*Teman-teman seperjuangan, Kelas DPSI 2017*

*Almamaterku*

## ABSTRAK

Pokok masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI Syariah KC KM12 Palembang. Pokok masalah tersebut selanjutnya di – *breakdown* ke dalam beberapa *sub*masalah atau pertanyaan penelitian, yaitu : Apakah kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.

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*, metode yang digunakan *Sampling insidental* dengan kriteria responden merupakan masyarakat yang telah menjadi nasabah Bank BNI Syariah sebelumnya.

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan dan kepercayaan masing-masing berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa 32% variabel loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang dapat dijelaskan oleh faktor kepuasan dan kepercayaan.



Sedangkan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat, Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahilliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan penuh hidayah sekarang ini.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan laporan yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang”** ini dengan baik dan tepat waktu.

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Penyusunan Tugas Akhir 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 terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua, Bapak Kobri Kopli dan Ibu Yuniar Nasution yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik dari segi moril dan materil.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M. A. Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Hj. Qodariah Barkah, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak DR. Dinnul Alfian Akbar, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak DR. Rinol Sumantri, M.EI selaku Pembimbing I dan 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.
6. Bapak M. Rasyid Redho Pratama Lc, M.E.Sy selaku dosen pembimbing akademik.
7. Pimpinan BNI Syariah KC KM12 Palembang yang telah berkenan mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di BNI Syariah KC KM12 Palembang, dan seluruh karyawan/i BNI Syariah KC KM12 Palembang yang telah berkenan membantu proses penelitian.
8. Lembagaku tercinta, PMII yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat selama berada di kampus dan di

waktu luang perkuliahan untuk meraih kesuksesan di masa depan.

9. Para sahabatku, Dora Amalia Amagi, Masayu Dinda, Bagus Anugrah, Fauzi Arianto, Budi HR, Devi Ramadhan, Anggun Puteri Periwati, Alawi Muhammad, Redho Kurniawan, Tamim, Diah Fitri Andransi, Duwi Septian Ningsih, serta teman-teman D3 Perbankan Syariah 2017 yang selama ini membagikan semangat, saran, ilmu, dan pengalamannya.
10. Para sahabatku dari sejak SMP, SMA dan hingga sekarang, Aris Munandar Pebrianto, Rianto Arzatira, Bagus Pradityo dan Andi Wahyudi yang selalu saling memberi semangat untuk berjuang di dunia pendidikan.
11. Saudaraku tersayang, Rini Noviani, S.Pd dan Saddam Husein Valentino, yang senantiasa menemani penulis saat terjaga dalam berbagai hal selama menyusun Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan Tugas Akhir 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, Mei  
2020

Penulis,

Agung Tukasiban

NIM : 1730601003

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>             | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xvii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xix</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                      |             |
| A. Latar Belakang .....                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                      | 14          |
| C. Tujuan Penelitian .....                    | 15          |
| D. Manfaat Penelitian .....                   | 15          |
| E. Batasan Masalah.....                       | 17          |
| F. Sistematika Penulisan .....                | 17          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN</b> |             |
| <b>HIPOTESIS</b>                              |             |
| A. Landasan Teori                             |             |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Teori Perilaku Konsumen..... | 19 |
| 2. Loyalitas Nasabah .....      | 21 |
| 3. Kepuasan .....               | 30 |
| 4. Kepercayaan.....             | 40 |
| B. Penelitian Terdahulu .....   | 46 |
| C. Kerangka Teoritis.....       | 53 |
| D. Hipotesis.....               | 54 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian.....         | 55 |
| B. Lokasi Penelitian.....        | 55 |
| C. Populasi dan Sampel Data..... | 56 |
| 1. Populasi .....                | 56 |
| 2. Sampel.....                   | 56 |
| 3. Variabel Penelitian .....     | 58 |
| D. Definisi Operasional.....     | 59 |
| E. Instrumen Penelitian.....     | 67 |
| F. Teknik Analisis Data.....     | 68 |

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

|  |    |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian                    |    |
| 1. Sejarah Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.....   | 78 |
| 2. Visi dan Misi BNI Syariah KC KM12 Palembang ..... | 81 |
| B. Karakteristik Responden .....                     | 82 |
| C. Hasil Analisis Data                               |    |
| 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....          | 85 |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 2. Uji Asumsi Klasik .....           | 90         |
| 3. Uji Hipotesis.....                | 94         |
| 4. Analisis Regresi Berganda .....   | 98         |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian ..... | 100        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                 |            |
| A. Simpulan .....                    | 105        |
| B. Saran.....                        | 106        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>          | <b>108</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                 | <b>115</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Research Gap Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....       | 11 |
| Tabel 1.2 Research Gap Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....    | 12 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                    | 48 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....                                    | 59 |
| Tabel 3.2 Klasifikasi Skala Likert.....                                 | 68 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 82 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 83 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 84 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....                            | 86 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....                          | 87 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah .....                   | 88 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | 89 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....                                    | 90 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....                             | 91 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas .....                                   | 92 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser .....         | 94 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t Partial.....                           | 95 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji F Simultan .....                         | 96 |
| Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )..... | 98 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....          | 99 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... | 53 |
|------------------------------------|----|