

**PENGARUH *SYARIAH COMPLIANCE* DAN
REPUTASI PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Survey pada Nasabah Bank Syariah di Kota Malang dan Pasuruan)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)



EVI TYAS INDRIANA

NIM. 2016.69.10.0023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2020

PENGARUHSYARIAH COMPLIANCE DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Survey pada Nasabah Bank Syariah di Kota Malang dan Pasuruan)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA
(S1)**



EVI TYAS INDRIANA

NIM. 2016.69.10.0023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2020

TANDA PERSETUJUAN

Judul : "Pengaruh *Syariah Compliance* dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah" (Survey pada Nasabah Bank Syariah di kota Malang dan Pasuruan)

Disusun Oleh : Evi Tyas Indriana

NIM : 201669100023

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

didepan penguji

Pasuruan, 11 Agustus 2020

Menyetujui,

Kaprodi,



Pembimbing,

(Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)
NIP.Y.0691103037

The image shows a handwritten signature in blue ink.

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS ILMU
HUMANIORA DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : Selasa

WAKTU : 11 Agustus 2020

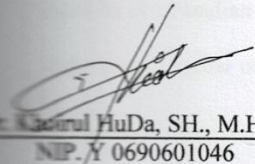
WAKTU : 10.00 – Selesai

JUDUL : PENGARUH SYARIAH COMPLIANCE DAN REPUTASI PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (SURVEY PADA NASABAH BANK
SYARIAH KOTA MALANG DAN PASURUAN)

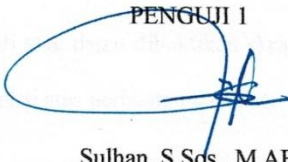
DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

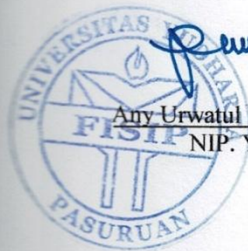
PENGUJI UTAMA



Dr. Kasrul HuDa, SH., M.Hum
NIP. Y 0690601046

PENGUJI 1


Sulhan, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691000039

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik




Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evi Tyas Indriana

NIM : 20166910023

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 24 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Evi Tyas Indriana

**Mengalahkan hingga orang lain
tak bisa mengalahkanmu!
Pertahankan posisimu, Jangan
jadi Rendah! Jadilah Wanita
Hebat 🇲🇵 Fighting ! 🇲🇵**

~Viyas,-

Persembahan

Skripsi ini ku persembahkan untuk malaikat tak bersayap di Bumi ini yaitu Ibu
dan Ayah.

Iloveyou so much ♥

CURICULUM VITAE

Nama : Evi Tyas Indriana
Tempat, tanggal lahir : Malang, 27 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Bocek, Karangploso, Malang
Kontak Person : 085655012600
Status : Belum Kawin
Email : evi.tyas76@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : MI Nasyrul Ulum
SLTP : MTS Darut Taqwa 2
SLTA : MA Darut Taqwa
Perguruan Tinggi : Universitas Yudharta Pasuruan




Foto 3x4

RINGKASAN

Evi Tyas Indriana, Program Study ilmu Administrasi Bisnis Universitas Yudharta, 2020. “Pengaruh *Syariah Compliance* dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah” (Survey Pada Nasabah Bank Syariah kota Malang dan Pasuruan). Pembimbing: Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Syariah Compliance* dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah. Keloyalitasan Nasabah sangat dibutuhkan pada suatu Bank Syariah guna untuk berkembangnya suatu Bank Syariah tersebut. *Syariah Compliance* dan Reputasi Perusahaan sangatlah berpengaruh dalam mengundang Nasabah untuk tetap Loyal terhadap Bank Syariah.

Sampel dari penelitian ini sebanyak 100 Nasabah yang menabung pada Bank-bank Syariah pada wilayah Malang dan Pasuruan. Teknik pengambilan sampel secara accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Kuesioner merupakan instrumen utama untuk mengumpulkan data. Statistik deskriptif dan SPSS (*Statistical Package For The Social Scienses*) menggunakan software IBM SPSS Statistics 22 digunakan untuk analisis data hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). *Syariah Compliance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (2). Reputasi Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (3) *Syariah Compliance* dan Reputasi Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Dalam meningkatkan loyalitas nasabah, bank Syariah perlu meningkatkan strategi pemasaran kreatif dengan meningkatkan reputasi perusahaan, meningkatkan syariah compliance agar nasabah dapat loyal terhadap bank syariah.

Kata Kunci : *Syariah Compliance*, Reputasi Perusahaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Evi Tyas Indriana, *Business Administration Study Program of the University of Yudharta, 2020. "The Influence of Sharia Compliance and Company Reputation on Customer loyalty" (Survey on Customer islamic bank customers in malang and pasuruan area). Supervisor: Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.*

This study aims to examine the effect of Sharia Compliance and Company Reputation on Customer Loyalty. Customer loyalty is needed in a Sharia Bank for the development of such a Sharia Bank. Sharia Compliance and Company Reputation are very influential in inviting Customers to remain Loyal to Islamic Banks.

The sample of this research is 100 customers who save at Islamic banks in Malang and Pasuruan areas. The sampling technique was accidental sampling, namely the technique of determining the sample based on chance. The questionnaire is the main instrument for collecting data. Descriptive statistics and SPSS (Statistical Package For The Social Scienses) using the IBM SPSS Statistics 22 software were used to analyze the research data.

The results showed that: (1). Sharia Compliance has a significant effect on customer loyalty. (2). Company reputation has a significant effect on customer loyalty. (3) Sharia Compliance and Company Reputation have a significant effect on Customer Loyalty.

In increasing customer loyalty, Islamic banks need to improve creative marketing strategies by enhancing the company's reputation, increasing sharia compliance so that customers can be loyal to Islamic banks.

Keywords : Syariah Compliace, Company Reputation, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Ilahi Rabbi yang telah meridhoi segala apa yang kami tulis, dan yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta inayahnya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan tentang “**Pengaruh Syariah Compliance dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah**” (Survey pada Bank Syariah di kota **Malang dan Pasuruan**). Ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan laporan ini, baik dari segi bahasa, susunan kalimat maupun kefahamannya. Oleh karena itu dengan hormat kami menerima segala kritik dan saran dari pembaca agar kami dapat memperbaiki susunan laporan ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Romo K.H. M. Sholeh Bahrudin Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah sekaligus guru besar terhebat atas segala mutiara nasihatnya.
2. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta sekaligus Dosen Pembimbing Kami.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua serta keluarga besar yang telah banyak membantu dan memberi semangat selama proses ini berlangsung

7. Muhammad Rofi'i My Cami yang selalu mensupport, memfasilitasi dan mau menerima setiap keluh kesah penulis selama proses ini berlangsung.
8. Sahabat serta saudara seperjuanganku Micil, Lala, Nurul, Uyin, Tewul, Yoyol dan Bela yang selalu saling membantu dan mensupport selama proses ini berlangsung
9. Mbak-mbak keluarga besar H.16 dan H.01 yang selalu memberi semangat, menghibur dikala susah
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang saling membantu dan melengkapi, khususnya Siti Zulaikha yang telah banyak membantu dalam proses perjuangan ini.

Akhir kata kami ucapkan banyak terimakasih semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Amin

Purwosari, 11 Agustus 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
CURICULUM VITAE	vii
RINGKASAN	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teoritik	8
2.1.1 Perbankan Syariah	8
2.1.2 Pemasaran	8
2.1.3 Syariah Compliance.....	9
2.1.4 Indikator Pengungkapan Syariah Compliance pada Perbankan Syariah.....	11
2.1.5 Reputasi	15
2.1.6 Reputasi Perusahaan.....	15

2.1.7 Dimensi Reputasi Perusahaan	17
2.1.8 Loyalitas	18
2.1.9 Loyalitas Nasabah	20
2.1.10 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Kajian Empiris	23
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis.....	35
2.5 Hubungan antar Variabel dan hipotesis penelitian.....	35
2.5.1 Pengaruh antara variabel syariah compliance terhadap loyalitas nasabah	35
2.5.2 Pengaruh antara variabel reputasi perusahaan terhadap loyalitas nasabah	36
2.5.3 Pengaruh antara variabel syariah compliance dan reputasi perusahaan terhadap loyalitas nasabah.....	37
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Variabel Penelitian	39
3.3.1 Variabel Independen (X)	39
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	40
3.4 Definisi Operasional Penelitian.....	40
3.4.1 Syariah Compliance.....	40
3.4.2 Reputasi Perusahaan.....	40
3.4.3 Loyalitas Nasabah	40
3.5 Populasi dan Sampel	43
3.6 Metode pengumpulan data	45
3.7 Pengujian Instrumen.....	47
3.7.1 Uji Validitas.....	47
3.7.2 Uji Reabilitas	49
3.8 Uji asumsi Klasik	51
3.8.1 Uji normalitas	51

3.8.2 Uji Linieritas.....	51
3.9 Metode Analisis Data	52
3.9.1 Data Primer.....	52
3.10 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.11 Analisis Statistik Inferensial.....	53
3.12 Uji Hipotesis.....	54
3.12.1 Uji Parsial (T).....	54
3.12.2 Uji Simultan (F).....	55
3.13 Pengujian Koefisien Determinasi	56
BAB IV.....	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah.....	57
4.1.1 Latar Belakang Bank Syariah.....	57
4.1.2 Tujuan Pendirian Bank Syariah Secara Umum	58
4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Secara Umum.....	59
4.1.4 Profil Bank BRI Syariah.....	59
4.1.5 Profil Bank BNI Syariah	60
4.1.6 Profil Bank Syariah Mandiri	61
4.2 Gambaran Umum Respondent	63
4.2.1 Distribusi Respondent Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Distribusi Respondent Berdasarkan Umur	65
4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
4.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.3.1 Uji Normalitas	67
4.3.2 Uji Linieritas.....	68
4.4 Deskripsi Frekuensi Variabel	69
4.4.1 Variabel Syariah Compliance.....	69
4.4.2 Variabel Reputasi Perusahaan	72
4.4.3 Variabel Loyalitas Nasabah.....	74

4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.6 Pengujian Hipotesis	78
4.6.1 Pengujian hipotesis 1 : Syariah Compliance berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Nasabah	78
4.6.2 Pengujian hipotesis 2 : Reputasi Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	79
4.6.3 Pengujian hipotesis 3 : Syariah Compliance dan Reputasi Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	80
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	81
4.8.1 Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah	81
4.8.2 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	83
4.8.3 Pengaruh Syariah Compliance dan Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	85
BAB V	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan penelitian terdahulu.....	27
Tabel 2.2 Mapping perbedaan Penelitian ini dengan Penelitian sebelumnya..	34
Tabel 3.1 Variabel Indikator	41
Tabel 3.2 Skala likert	46
Tabel 3.3 Uji Validitas	49
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Npar-Test	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas	69
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Syariah compliance..	69
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Reputasi Perusahaan.	72
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah ..	74
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis 1.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis 2	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 gambaran kecil jawaban responden	47
Gambar 4.1 Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
Gambar 4.2 Grafik Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden	65
Gambar 4.3 Grafik Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	67