

SKRIPSI

**PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS
SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)**

Oleh:

**EGI ZIDIA PRETTY DIANA
NPM. 1704100205**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2022 M**

**PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS
SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**EGI ZIDIA PRETTY DIANA
NPM. 1704100205**

Pembimbing I : Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
Pembimbing II : Nurul Mahmudah, M.H

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Egi Zidia Pretty Diana**

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka proposal saudari:

Nama : **EGI ZIDIA PRETTY DIANA**
NPM : 1704100205
Jurusan : S1-Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM
BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH(Studi BPRS Kotabumi
(Perseroda) KC Bandar Lampung)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP. 19770309200312 2 003

Metro, 21 April 2022

Pembimbing II


Nurul Mahmudah, M. H
NIP. 199302152018012003

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)**

Nama : Egi Zidia Pretty Diana
NPM : 1704100205
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Metro, 21 April 2022

Pembimbing I



Suci Hayati, S.Ag., M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

Pembimbing II



Nurul Mahmudah, M.H
NIP. 199302152018012003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296.
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2242 / ln. 28.3 / D / PP. 00.9 / 06 / 2022

Skripsi dengan Judul: PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (*Studi BPRS KOTABUMI (PERSERODA) KC BANDAR LAMPUNG*), disusun Oleh: EGI ZIDIA PRETTY DIANA, NPM:1704100205, Jurusan: S1 Perbankan Syari'ah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/06 Juni 2022, Kampus II (E8.2.4 Gedung Abu Ubayd AL-Qasim).

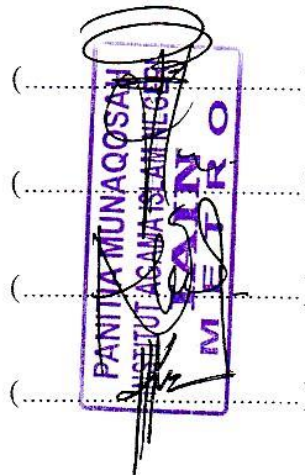
TIM PEMBAHAS:

Ketua/Moderator : Suci Hayati, M.S.I

Pembahas I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Pembahas II : Nurul Mahmudah, M.H

Sekretaris : Lilis Renfiana, M.E



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil M. Hum

NIP. 1962081219988031001

ABSTRAK

PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI BPRS KOTABUMI (PERSERODA) KC BANDAR LAMPUNG

Oleh:
EGI ZIDIA PRETTY DIANA
NPM. 1704100205

Nilai-nilai Islam dilandasi oleh tiga prinsip yaitu kejujuran (*Ash-Shidq*), kesetaraan (*Al-Musawah*), dan keadilan (*Al-Adialah*) yang diperlukan saat akan melakukan suatu akad atau perjanjian antara kedua belah pihak. Dengan ini suatu aktivitas atau kegiatan bank akan berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian, konsep dari loyalitas nasabah adalah sikap atau perilaku nasabah yang melakukan pembelian secara berulang dengan jangka waktu yang panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kejujuran (*Ash-Shidq*), kesetaraan (*Al-Musawah*), dan keadilan (*Al-Adialah*) terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel berjumlah 73 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang meliputi uji regresi linier berganda, uji T, dan uji F.

Hasil menunjukkan bahwa: hasil uji T variabel nilai-nilai Islam berpengaruh positif terhadap loyalitas, yaitu $4,325 > 1,99495$. Dapat disimpulkan, H_0 ditolak dan H_a diterima atau nilai-nilai Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung.

Kata kunci: Nilai-Nilai Islam dan Loyalitas Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : EGI ZIDIA PRETTY DIANA

NPM : 1704100205

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2022
Yang Menyatakan,



Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوْمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ
قَوْمٍ عَلٰٓى ءَآلَآءٍ تَعَدِلُوْا ءَعَدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا
تَعْمَلُوْنَ ۙ (سورة المائدة، ٨)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Maidah: 8)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan dan ucapan *Alhamdulillahirobbil'alamin*, peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih peneliti yang tulus kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Prayitno dan Ibu Sri Hartati yang senantiasa mendidik, membimbing, mendoakan, berkorban materi maupun materi demi masa depanku.
2. Kakakku Aengel Efprani dan adikku Salasa Shakila An-Nafi'u tersayang yang selalu mendukung dan menguatkan tekadku.
3. Teman-teman Perbankan Syari'ah kelas C angkatan 2017 yang selalu menemani berbagi rasa suka dan duka dalam berjuang selama ini.
4. Almamaterku IAIN Metro.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini. Penelitian Skripsi ini adalah sebagai salah satu sebagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Perbankan Syariah.

Dalam upaya penyelesaian Skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang tinggi peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, M. M, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Suci Hayati, S.Ag, M.S.I, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepadapeneliti.
5. Ibu Nurul Mahmudah, M.H, selaku Pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta fasilitas selama peneliti menempuhpendidikan.
7. Kedua Orang Tua yang saya cintai, Bapak Prayitno dan Ibu Sri Hartati

terimakasih atas do'a, kerja keras, perhatiann dan kasih sayang yang telah kalian berikan serta kakak dan adikku.

8. Teman-teman yang saya sayangi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian Skripsi ini sehingga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat untuk banyak pihak.

Wassalamu'alaikum. Wr Wb.

Metro, Juni 2022
Peneliti,



Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Penelitian Relevan	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Loyalitas Nasabah	13
1. Pengertian Loyaitas Nasabah... ..	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	15
3. Perspektif Loyalitas Nasabah	16
4. Karakteristik Loyalitas Nasabah... ..	18
5. Tipe Nasabah Yang Loyal.....	19
6. Mempertahankan Loyalitas Nasabah.. ..	21

B. Nilai-Nilai Islam.....	22
1. Pengertian Nilai-Nilai Islam	22
2. Prinsip Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah.....	24
C. Kerangka Berpikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Definisi Operasional Variabel.....	31
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
1. Profil BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung.....	39
a. Sejarah Singkat BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung.....	39
b. Visi Dan Misi BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung.....	40
c. Struktur Organisasi BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung	41
2. Deskripsi Data Nasabah.....	44
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
b. Responden Berdasarkan Usia.....	45
3. Uji Instrumen Penelitian	46
4. Uji Asumsi Klasik.....	48
5. Uji Hipotesis Penelitian	51
B. Pembahasan	55
1. Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Nasabah Di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung	5
Tabel 3.1	Skor Skala Likert	34
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2	Usia Responden	46
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Nilai-Nilai Islam	47
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	52
Tabel 4.9	Hasil Uji T (Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1	Struktur Organisasi BPRS Kota Bumi (Perseroda) KC Bandar Lampung	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Uji Validitas X Nilai-Nilai Islam
2. Hasil Uji Validitas Y Loyalitas Nasabah
3. Hasil Uji Reliabilitas
4. Hasil Uji Normalitas
5. Hasil Uji Multikolinearitas
6. Hasil Uji Heteroskedastisitas
7. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
8. Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)
9. Hasil Uji Determinasi (R)
10. T tabel
11. Data Jawaban Responden
12. Surat Bimbingan
13. Outline
14. Alat Pengumpul Data
15. Surat Izin Pra Survei
16. Surat Balasan Pra Survei
17. Surat Research
18. Surat Tugas
19. Surat Balasan Izin Research
20. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
21. Surat Keterangan Bebas Pustaka
22. Foto-foto Penelitian
23. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, bank adalah lembaga keuangan yang memiliki fungsi utamanya yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa. Pada perekonomian perbankan syariah memiliki pengaruh besar dalam kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia. Bank syariah mengeluarkan berbagai jenis produk yang dapat mendorong dan mempercepat ekonomi masyarakat Indonesia yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam menjalankan prinsip syariah, kegiatan ekonomi yang akan dilakukan tidak boleh terlepas dari kepercayaan dan keimanan kepada Allah Swt. Disinilah perbankan syariah sebagai solusi alternatif untuk mengembangkan ekonomi secara nasional khususnya bagi umat Islam.¹

Di Indonesia perbankan syariah pertama adalah Bank Muamalat Indonesia yang didirikan pada tahun 1991 yang didukung oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).² Bank Muamalat itu sendiri adalah lembaga keuangan yang menggunakan sistem bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya, yang antara pihak perusahaan (Bank) dan peminjam (Nasabah) akan saling diuntungkan. Oleh karena bunga uang secara fiqih dikategorikan sebagai riba yang berarti

¹ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 1

² Abdullah dan Ahmad Hidayat, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah Cabang Kota Cirebon)*, Jurnal Syntax Idea, Vol.1, No. 6 Oktober 2019, 1

haram, dimana Inonesia denga mayoritas Muslim penduduknya memulai untuk mendirikan lembaga bank alternatif non-ribawi.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak berlebihan dana atau kekurangan dana untuk kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam. Bank syariah juga dikenal dengan Islamic Banking yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasinya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).

Kemudian, bank syariah Indonesia diatur dalam Undang-undang yaitu UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang mengatur ketentuan-ketentuan yang secara langsung memperbolehkan pengelolaan Bank berdasarkan prinsip bagi *hasil (profit and loss sharing)*. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menegaskan adanya perbedaan bank berdasarkan pengelolaannya terdiri dari bank konvensional dan bank syariah, baik itu bank umum maupun bank perkreditan rakyat.³

Islam adalah agama yang sempurna (komprehensif) yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, baik itu aqidah, ibadah, ahlak, maupun muamalah. Karena Islam adalah suatu pandangan atau cara hidup yang mengatur semua sisi kehidupan manusia, maka tidak ada satu aspek pun yang terlepas dari ajaran Islam, termasuk pada aspek ekonomi.

Dalam ushul fiqh terdapat kaidah yang menyatakan bahwa “*maa laa yatimm al-wajib illa bihi fa huwa wajib*”, yakni sesuatu yang harus ada untuk

³ Abdullah dan Ahmad Hidayat, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada Bank BRI Syariah Cabang Kota Cirebon)*, Jurnal Syntax Idea, Vol.1, No. 6 Oktober 2019, 2

menyempurnakan yang wajib, maka ia wajib diadakan. Mencari nafkah adalah sebuah kegiatan ekonomi yang wajib. Dan karena zaman sudah modern maka kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga perbankan, lembaga perbankan ini pun wajib untuk diadakan. Dengan demikian, akan sangat berkaitan antara Islam dengan kegiatan perbankan.⁴

Secara tidak langsung, keberadaan agama dalam kehidupan manusia dapat mempengaruhi perkembangan budaya dan nilai-nilai sosial bahkan dari segi ekonomi akan berpengaruh dalam pola berpikir baik secara individu ataupun masyarakat sehari-hari. Indonesia dengan mayoritas Islam dalam kehidupan sehari-hari akan terikat dengan nilai-nilai yang ada dalam al-Qur'an dan al-Hadist.

Nilai-nilai Islam pada perbankan syariah dilandasi oleh tiga prinsip utama nilai-nilai Islam yang sesuai dengan al-Qura'an dan al-Hadist yaitu kejujuran (*ash-shidq*), kesetaraan (*al-musawah*), dan keadilan (*al-'adalah*). Kejujuran (*as-shidq*) merupakan aturan yang harus diterapkan dalam bank untuk melakukan perjanjian atau akad pada setiap pihak, kesetaraan (*al-musawah*) merupakan asas yang mengatur bagi para pihak agar mendapatkan kedudukan yang sama dalam menentukan suatu akad atau perjanjian, dan keadilan (*al-'adalah*) merupakan asas untuk mengatur suatu akad/perjanjian pada setiap pihak dengan mengungkapkan kehendak, keadaan dan memenuhi

⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2013), 14-15

semua kewajiban.⁵ Dengan adanya tiga prinsip di atas dapat dijelaskan bahwa sebuah bank berbasis syariah perlu memiliki tiga prinsip tersebut untuk menjalankan suatu aktivitas atau kegiatan yang ada di dalam bank tersebut. Adanya nilai-nilai Islam untuk menjadikan patokan dalam menentukan akad perjanjian yang akan dipilih sesuai dengan aturan yang ada di al-Qur'an dan al-Hadist.

Sebagai kepercayaan masyarakat muslim dimana keselamatan dan kelancaran dalam melakukan kegiatan sehari-hari dapat diperoleh apabila telah mengamalkan dan menerapkan sesuai dengan ajaran Islam dalam kehidupannya.

Kemudian, konsep dari loyalitas nasabah dipahami sebagai sikap atau perilaku nasabah yang melakukan pembelian secara berulang dengan jangka waktu yang panjang. Membahas mengenai loyalitas nasabah di bank syariah tidak akan terlepas dari yang namanya kepuasan seorang nasabah terhadap bank syariah yang memberikan pelayanan dan produk yang akan diberikan kepada para nasabahnya. Nasabah yang puas terhadap layanan dan produk yang ditawarkan oleh pihak bank syariah, akan menjadi alasan mereka melakukan pembelian ulang produk tersebut. Dengan pembelian yang dilakukan terus-menerus sebagai bukti bahwa seorang nasabah telah menunjukkan loyalitasnya terhadap produk yang ada di bank syariah tersebut.⁶

⁵ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 3

⁶ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 2

Kemudian dengan adanya loyalitas akan menjadi sebuah keputusan nasabah secara sukarela untuk tetap berlangganan dengan bank tertentu yang dilakukan dalam jangka waktu yang lama. Dengan perilaku yang dapat memberikan pendapatan, pembelian ulang terhadap produk-produk lain dan mempromosikan kepada orang lain. Loyalitas akan mengarah kepada perilaku dibandingkan dengan sikap dan seseorang nasabah yang loyal. Seseorang nasabah yang loyal dapat dilihat dari perilaku saat pembelian yang teratur dan dilakukan dalam waktu yang lama.⁷

Loyalitas merupakan kunci besar dalam meningkatkan konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seorang nasabah terhadap suatu perusahaan. Kualitas antara nasabah dan bank akan saling berhubungan bila diantara keduanya memiliki kepuasan, kepercayaan, dan mempunyai komitmen hubungan yang positif dengan loyalitas.

Tabel 1.1
Data Nasabah di BPRS Kotabumi (Perseroda)
Cabang Bandar Lampung Tahun 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	474
2	2018	396
3	2019	270

Sumber: Hasil wawancara prasurvei dengan bapak Riki Hamza selaku Manajer operasional di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung pada tanggal 22 Juli 2021.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat jumlah keseluruhannya yang ada di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung dari tahun 2017-2019 yaitu 1.140 nasabah. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa nasabah dari tahun ke tahun ada sedikit penurunan di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar

⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 216-217

Lampung secara keseluruhan. Dimana jumlah nasabah secara keseluruhan tidak mempengaruhi seseorang untuk melakukan loyal terhadap BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung. Dalam hal ini sudah dikatakan saat wawancara oleh bapak Riki Hamza selaku manajer operasional bahwa nasabah yang loyal pada BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung secara keseluruhan ada perbedaan, salah satunya karena sudah selesai pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah tersebut. Tetapi masih ada nasabah yang tetap melakukan pembiayaan ulang kembali dengan keunggulan yang diberikan oleh bank yaitu adanya nego terkait margin yang nantinya akan diberikan oleh nasabah yang tetap menggunakan nilai-nilai Islam yang sudah ditetapkan seperti kejujuran (*Ash-Shidq*), kesetaraan (*Al-Musawah*), dan keadilan (*Al-Adialah*).⁸ Dan menurut bapak Riki Hamza selaku manajer operasional di bank tersebut mengatakan bahwa nasabah bisa dikatakan loyal jika sudah menggunakan jasa ataupun pembiayaan di bank tersebut selama ≥ 1 tahun.⁹ Yang dimana sudah dijelaskan bahwa loyalitas nasabah adalah pembelian jasa atau produk dalam jangka panjang dan konsisten terus-menerus.

Dengan demikian, loyalitas nasabah disebuah bank syariah akan sangat penting untuk meningkatkan volume dana pihak ketiga terlepas dari akan selalu adanya penambahan nasabah-nasabah baru yang lebih potensial. Jika dilihat dari segi produknya yang ada pada perbnakan syariah di Indonesia

⁸ *Pra survey*, Wawancara dengan Bapak Riki Hamza selaku Manajer Operasional di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung pada tanggal 01 Desember 2020.

⁹ *Pra survey*, Wawancara dengan Bapak Riki Hamza selaku Manajer Operasional di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung pada tanggal 22 Juli 2021.

memiliki banyak persamaannya. Akan tetapi untuk membedakan antara satu sama lain adalah dengan memberikan keunggulan-keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang dimiliki oleh bank syariah. Dimana bank syariah juga harus lebih tanggap untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah dengan melalui pelayanan yang mampu dalam bersaing dengan baik.

Kemudian, perbankan syariah di Indonesia harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dengan memberikan informasi yang jelas akan produk yang ditawarkan oleh pihak bank untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif. Karena nasabah akan bertahan untuk berlangganan ulang pada produk atau jasa, walaupun akan ada banyak situasi dan usaha pemasaran yang dapat menyebabkan potensi perubahan perilaku nasabah.¹⁰

Penelitian ini untuk mengetahui lebih dalam tentang Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi Perseroda Cabang Bandar Lampung).

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada uraian latar belakang masalah yaitu “menganalisis apakah nilai-nilai Islam memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung Tahun 2017-2019”.

C. Batasan Masalah

Dalam identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi pokok permasalahan hanya pada lingkup pengaruh nilai-nilai Islam pada bank

¹⁰ Nur Fatimah, *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Di Bank BRI Syariah KCP Gowa Sungguminasa)*, (Parepare: Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Parepare, 2018), 5

berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah yang ada pada BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah dalam penelitian ini maka dapat rumusan masalah adalah:

Apakah ada pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah pada PT.BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis temuan ini dapat menjadi temuan baru tentang pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan bacaan atau referensi bagi semua pihak khususnya bank berbasis syariah.

- b. Bagi Bank, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan dalam membantu kegiatan perbankan dalam pengelolaan khususnya pada bank berbasis syariah agar dapat melakukan kegiatan sesuai dengan ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dan Al-hadis untuk mempertahankan loyalitas nasabah.
- c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait masalah Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi Perseroda Cabang Bandar Lampung).

F. Penelitian Relevan

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan peneliti dalam meneliti tentang Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyaltis Nasabah (Studi BPRS Kotabumi Perseroda KC Bandar Lampung), peneliti menemukan karya tulis ilmiah yang secara umum berkaitan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ema Salma dengan judul Nilai-Nilai Islam (Studi pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar), fokus penelitian yang dilakukan peneliti yaitu berfokus pada nilai-nilai Islam dan manajemen nilai-nilai Islam, yang dimana dilihat dari arahan DPS (Dewan Pengawasan Syariah) untuk manajemen sesuai dengan *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan) yang disingkat menjadi POAC. Lalu untuk nilai-nilai Islam yang terdapat pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar

terbagai atas 3 (Tiga) yaitu Kejujuran (*Honesty, Ash-Shidq*), Kesetaraan, Faithful (*Al Musawah*), dan Keadilan dan Kebenaran (*Justice and Equity, Al-Adialah*).¹¹

Berdasarkan penelitian yang di atas, persamaan dari penelitian ini yaitu terletak pada teori yang dimana membahas tentang nilai-nilai Islam yang dimana ada 3 (tiga) prinsip yaitu Kejujuran, Kesetaraan, dan Keadilan pada bank syariah. Sedangkan untuk perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti sebelumnya yang akan diteliti yaitu fokus terhadap pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Danar Fergiawan dengan judul penelitian Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta, fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berfokus pada nilai nasabah yang baik atau positif untuk melihat loyalitas nasabah pada BSM Kc Surakarta. Adapun hasil dari penelitian yaitu pembentukan loyalitas nasabah memiliki pengaruh yang positif dikarenakan nilai nasabah yang dimiliki oleh BSM Kc Surakarta, yakni memprioritaskan nasabah misalnya ketika ada nasabah di hari tersebut berulang tahun diberikan hadiah ataupun dengan membantu nasabah jika kesulitan serta membantu dalam hal mentransfer¹².

¹¹ Ema Salma, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makasar)*, (Makasar: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2017).

¹² Danar Fergiawan, *Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta*, (Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN, 2016).

Berdasarkan penelitian di atas, persamaan dari penelitian ini yaitu terletak pada loyalitas nasabah yang sangat berpengaruh untuk meningkatkan perkembangan bank syariah yang lebih positif. Sedangkan, perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah terfokus pada nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu terfokus pada nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah.

3. Hania Husna dengan judul penelitian Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah Banda Aceh Terhadap Semangat Kerja Karyawan, fokus penelitian yang dilakukan peneliti yaitu berfokus pada indikator nilai-nilai Islam serta pengaruh yang akan membuat semangat kerja yang dilakukan oleh karyawan Bank BNI Syariah Banda Aceh¹³.

Berdasarkan penelitian di atas, persamaan dari penelitian ini yaitu terletak dari pentingnya nilai-nilai Islam dalam suatu bank berbasis syariah untuk menghasilkan kinerja yang terbaik untuk perusahaan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu berfokus pada nilai-nilai Islam untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dengan lima aspek yaitu: Kesempurnaan kerja (*imtiyaz*), berkerja sama (*'amal jama'iy*), kemanusiaan (*insaniyah*), kejujuran (*shiddiq*) dan fokus pada pelanggan (*tafdhilihu al'umala*) sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah

¹³ Hania Husna, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Banda Aceh Terhadap Semangat Kerja Karyawan*, (Banda Aceh: Skripsi FEBI UIN AR-Raniry, 2018)

dengan menggunakan tiga prinsip yaitu Kejujuran, Kesetaraan, dan Keadilan pada bank syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah komitmen nasabah yang berlangganan kembali atau melakukan peminjaman atau jasa kepada pihak Bank Syariah secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun akan ada perubahan situasi dan Bank-bank baru yang mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹

Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek atau produk, yang tercermin dari sikap yang positif dengan pembelian atau peminjaman ulang yang dilakukan oleh nasabah tersebut secara terus-menerus. Kemudian loyalitas nasabah juga bisa diartikan sebagai satu-satunya alasan yang sangat penting untuk meraih keuntungan karena berhubungan langsung dengan keuntungan yang akan didapatkan oleh Bank tersebut.²

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa, loyalitas nasabah merupakan komitmen jangka panjang yang dilihat dari perilaku dan sikap nasabah yang loyal dengan pihak Bank dan produknya. Dengan cara selalu konsisten dan berulang dalam penggunaannya, sehingga Bank ataupun

¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2013), 104

² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 216

produk yang tersedia menjadi bagian penting dalam meraih keuntungan bagi pihak Bank atau perusahaan.

Loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam waktu lama dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.³ Oleh karena itu, untuk mengukur kesetiaan nasabah, diperlukan beberapa atribut berikut:

- a. Mengatakan hal yang positif tentang Bank kepada orang lain.
- b. Merekomendasikan Bank kepada orang lain yang meminta saran.
- c. Mempertimbangkan bahwa Bank merupakan pilihan pertama dalam melakukan pembelian jasa.
- d. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan Bank beberapa tahun mendatang.⁴

Kemudian ada 6 (enam) indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah, sebagai berikut:

- a. Pembelian ulang.
- b. Kebiasaan menggunakan merek tersebut.
- c. Selalu menyukai merek tersebut.
- d. Tetap memilih merek tersebut.
- e. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
- f. Merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.⁵

³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 241

⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 241

⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 242

Dari penjabaran di atas dapat dijelaskan bahwa, kesetiaan ataupun loyalitas nasabah akan menjadi tolak ukur bank untuk menilai perilaku atau sikap nasabah terhadap bank tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dapat dikatakan bahwa seorang nasabah yang loyal akan tetap setia dalam menggunakan produk yang ia percaya dan tidak mudah beralih ke bank syariah lainnya.⁶ Dalam hal ini, menurut Freddy Rangkuti ada sepuluh faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah sebagai berikut:

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk selalu tanggap dalam membantu kesulitan nasabah dengan baik.
- c. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- e. *Access* (mudah diperoleh), yaitu kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
- f. *Courtesy* (keramahan), yaitu sopan santun petugas bank dalam menghadapi nasabah.

⁶ Danar Fergiawan, *Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta*, (Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN, 2016), 5

- g. *Credibility* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya nasabah.
- h. *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, sehingga nasabah tidak perlu merasa takut dananya hilang atau rusak.
- i. *Understanding* (memahami nasabah), yaitu saling pengertian antara nasabah dengan pihak bank.
- j. *Cummunication* (komunikasi), yaitu kemampuan bank untuk berkomunikasi secara lancar, benar dan meyakinkan nasabah.⁷

Dari sepuluh faktor yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti tersebut, dapat menjelaskan bahwa bank harus mengutamakan layanan yang memuaskan kepada nasabah sehingga dapat membentuk loyalitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Jadi, seperti *cummunication* (komunikasih) sama saja dengan ada kejujuran, kesetaraan dan keadilan antara bank dengan nasabah ketika ingin melakukan pembiayaan.

3. Perspektif Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah sebuah hubungan antara sikap relatif dan sikap berulang. Kemudian dimana ada dua dasar pada perspektif dalam mendefinisikan dan mengukur loyalitas sebagai perilaku (*behaviour*) dan loyalitas sebagai sikap (*attitude*).⁸

⁷ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 37-38

⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 219

a. Perilaku Loyal (*Behavioral Loyalty*)

Loyalitas jika di ukur dari segi perilaku dapat diukur melalui cara pembeliannya, adapun yang menjadi ukuran yaitu nasabah yang masih aktif/tetap melakukan pembiayaan.

b. Sikap loyal (*Attitudinal Loyalty*)

Loyalitas dapat diukur dari segi sikap nasabah terhadap bank yaitu melalui beberapa komponen yang terdiri dari kepercayaan, perasaan dan prioritas pembelian. Dengan itu nasabah akan memiliki prioritas dan komitmen yang tinggi akan bank tersebut.

Adapun kombinasi komponen sikap dan perilaku pembelian ulang, maka didapatkan empat situasi kemungkinan loyalitas yaitu:

a. *No Loyalty*

Dari segi sikap, nasabah memiliki prioritas dan komitmen yang rendah untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh bank dan jika dilihat dari segi pembelian berulang, nasabah memiliki pembelian yang rendah pula terhadap produk yang dihasilkan oleh bank.⁹ Jadi, sikap dalam berkomitmen antara nasabah dengan perusahaan akan rendah jika produk ataupun pelayanan itu tidak memuaskan nasabah.

b. *Latent Loyalty*

Berdasarkan sikap, nasabah memiliki prioritas dan komitmen yang tinggi, namun mempunyai tingkat pembelian berulang yang

⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 219

rendah terhadap bank.¹⁰ Dalam hal ini, nasabah puas dengan pelayanan yang ada di perusahaan tersebut tapi tidak puas dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

c. *Spurious Loyalty*

Secara sikap, nasabah memiliki tingkat prioritas dan komitmen yang lemah namun melakukan pembelian berulang secara tinggi terhadap produk yang ada di bank.¹¹ Dengan ini, nasabah mempunyai sikap yang mudah tertarik dengan perusahaan lain tetapi dalam produk yang ditawarkan oleh perusahaan sangat memuaskan nasabah tersebut.

d. *Loyals*

Nasabah yang mempunyai tingkat prioritas dan komitmen yang tinggi dan juga mempunyai tingkat pembelian berulang yang tinggi terhadap bank.¹² Dalam hal ini, nasabah percaya dengan perusahaan tersebut dan puas dengan produk yang sudah digunakan ataupun belum digunakan.

4. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal merupakan aset penting bagi bank. Kemudian, menurut Griffin nasabah yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan peminjaman secara teratur
- b. Melakukan peminjaman di semua lini produk atau jasa

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 219

¹¹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 219

¹² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 220

- c. Merekomendasikan produk kepada orang lain
- d. Menunjukkan kekuatan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.¹³

Karakteristik loyalitas nasabah menurut Zeithaml dan Bitner jika dilihat dari segi ukuran perilaku dan sikap yaitu:

- a. Merekomendasikan hal-hal positif tentang bank kepada orang lain.
- b. Melakukan bisnis lebih banyak dengan bank di masa yang akan datang
- c. Mempertimbangkan bank sebagai pilihan pertama di masa yang akan datang.¹⁴

Dari dua pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa karakteristik mempengaruhi bank ketika nasabah menggunkan dalam jangka panjang dan tahan dalam daya tarik pesaing luar yang juga menawarkan produk atau jasa yang sejenis.

5. Tipe Nasabah yang Loyal

Pada loyalitas nasabah terdapat empat tipe penting yang memiliki berbagai karakteristik, keuntungan, resiko dan ukuran pendekatan yang berbeda. Masing-masing kategori dari keempat tipe loyalitas antara lain:

a. *Contractual Loyalty*

Jenis loyalitas ini adalah loyalitas berdasarkan sebuah perjanjian resmi.¹⁵ Loyalitas secara contractual dapat mengarah pada ketidakpuasan karena merasa terikat dalam suatu perjanjian, tapi

¹³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2013), 105

¹⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 220

¹⁵ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 221

seringkali tidak mengutungkan karena perjanjian akan lebih mudah untuk dinegosiasikan bagi nasabah baru dari para pesaing yang menggunakan strategi promosi yang lebih agresif untuk menarik nasabah.

b. Transactional Loyalty

Loyalitas berdasarkan transaksi menunjukkan pada pembelian yang berulang kembali tanpa perjanjian secara kontrak, dimana nasabah menjadi loyal karena faktor harga, pandangan nilai, dan kemudahan nasabah dalam mendapatkan suatu produk dan layanan.¹⁶ Pada loyalitas transaksi akan mudah untuk bank dalam menciptakan promosi melalui reward yang akan diberikan oleh nasabah.

c. Functional Loyalty

Nasabah yang loyal pada suatu produk karena fungsi yang dimiliki oleh produk pada suatu bank tersebut yang tidak dimiliki oleh produk yang ada di bank lain.¹⁷ Bank dapat mengikat nasabah dengan cara memprioritaskan fungsi keuntungan yang akan diperoleh oleh nasabah.

d. Emotional Loyalty

Nasabah loyal terhadap bank karena adanya ikatan emosional yang tinggi terhadap bank, dimana nasabah akan kebal terhadap

¹⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 221

¹⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 222

persaingan produk atau jasa lain yang akan ditawarkan kepadanya.¹⁸

Nasabah yang loyal secara emosional akan memaafkan kesalahan kecil yang dilakukan kepada bank saat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

6. Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin ada beberapa cara agar bank bisa menahan pelanggan beralih ke pesaing:

a. Meriset Pelanggan

Bertujuan untuk memahami keinginan nasabah/pelanggan.

b. Membangun hambatan agar nasabah tidak berpindah.

Dengan menyediakan layanan fisik yang memberikan nilai tambah kepada nasabah, yang akan menciptakan persepsi dalam pikiran nasabah supaya tergantung pada produk dan jasa bank.

c. Pemasaran loyalitas

Pemasaran loyalitas adalah pemasaran dengan program-program yang membangun hubungan baik dengan nasabah dan membangun komunikasi dengan nasabah yang akan memberikan nilai tambah pada bank dan juga produk ataupun jasa di mata konsumen.¹⁹

Sehingga, dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa memahami keinginan nasabah, melayani dengan baik akan menguntungkan dengan

¹⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabet, 2017), 223

¹⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi, 2013), 111-112

pemasaran yang mendorong nasabah nantinya untuk pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas nasabah.

B. Nilai-Nilai Islam

1. Pengertian Nilai-nilai Islam

Islam sebagai pendatang yang universal untuk mengatasi kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek, baik secara aspek spiritual maupun aspek material. Islam tidak hanya sebagai aqidah, tetapi juga untuk menjadi landasan pada setiap kegiatan politik, sosial budaya dan perekonomian. Islam juga sebagai sistem dan konsep ekonomi yang digunakan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi.²⁰

Kata nilai dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang berarti harga atau bisa dikatakan nilai sebagai sifat-sifat yang dibutuhkan dan digunakan bagi kemanusiaan. Nilai akan memiliki makna berbeda bila berada pada konteks yang berbeda pula. Mulya mendefinisikan bahwa nilai adalah rekomendasi dan keyakinan dalam menentukan sebuah pilihan. Sedangkan makna lain nilai dalam ekonomi adalah segala sesuatu yang diinginkan dan diminta oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan, maka barang yang dibutuhkan akan mengandung nilai²¹.

Ekonomi Islam adalah ilmu yang mempelajari perilaku umat manusia dalam kehidupan yang mengikuti ajaran Al-Qur'an dan As-

²⁰ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 5

²¹ Ema Salma, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makasar)*, (Makasara: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2017), 34

Sunnah. Ekonomi Islam juga bisa dikatakan sebagai penegetahuan dan aplikasi dari ajaran dan aturan syariah untuk mencegah ketidakadilan dalam mendapatkan sumber-sumber. Dengan didasari oleh ketuhanan, berwawasan, kemanusiaan, dan berakhlak.

Sedangkan Islam secara etimologis yaitu berasal dari bahasa arab yang berarti salima yang artinya selamat atau dengan kata lain terbentuk menjadi aslama yang artinya meyerahkan diri atau tunduk dan patuh. Aslama itulah terbentuk kata Islam pemeluknya disebut Muslim. Orang yang memeluk Islam berarti akan meyerahkan diri kepada Allah dan siap untuk menjalankan semua ajaran-Nya. Secara terminologis, Islam adalah agama yang diturunkan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad Saw sebagai utusan dari Allah yang terakhir dan berlaku bagi seluruh umat manusia, di mana pun dan kapan pun, yang ajarannya meliputi aspek kehidupan manusia di dunia.²²

Nilai-nilai Islam merupakan akhlak yang membentuk kepribadian umat muslim yang baik dan unggul, selanjutnya untuk upaya memberikan sumbangan kepada masyarakat, bekerjasama dan berusaha untuk pembentukan diri, keluarga dan akidah. Nilai-nilai Islam pada hakekatnya merupakan kumpulan dari prinsip-prinsip dan ajaran syariah tentang

²² Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 6

bagaimana manusia seharusnya berperilaku untuk menjalankan kehidupan di duniawi.²³

Dengan demikian, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) yang digunakan bagi manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan mengikuti ajaran-ajaran yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist. Nilai-nilai Islam tidak hanya berhubungan antara manusia dengan Allah saja tetapi antara manusia dengan manusia serta hubungan antara manusia dengan alam sekitar.

2. Prinsip Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah

a. Kejujuran (*Ash-shidq*)

Merupakan nilai-nilai yang mengatur suatu perjanjian atau akad pada setiap pihak yang harus berperilaku jujur. Kejujuran adalah hal yang harus dilakukan oleh semua manusia dalam berbagai kegiatan kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran sebagai bukti adanya komitmen akan sebuah perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan.²⁴ Dengan begitu akan memberikan manfaat bagi para pihak yang akan melakukan akad (perjanjian), karena dengan adanya tidak kejujuran akan berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad tersebut. Dasar hukum mengenai kejujuran (*ash-shidq*) ditegaskan dalam QS. Al-Ahzab: 30: 70

²³ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 7

²⁴ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 7

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.”

Dari ketentuan pada QS.Al-Ahzab ayat 70, menjelaskan bahwa setiap umat muslim wajib untuk berbicara yang jujur, terlebih saat melakukan akad perjanjian dengan pihak lain. Dari nilai-nilai kejujuran ini dapat memunculkan efektifitas dan efisensi kerja seseorang. Gemala dewi memberikan pendapat bahwa kejujuran tidak diterapkan dalam sebuah perjanjian, maka akan merusak legalitas perjanjian itu sendiri. Maka dengan itu, nilai kejujuran harus dikelola oleh pihak bank syariah dengan menjunjung tinggi moralitas, sebagai nilai-nilai moral yang mendasari untuk mencapai ridho Allah dalam aktivitas perbankan syariah.²⁵

b. Kesetaraan (*Al-Musawah*)

Kesetaraan adalah nilai-nilai yang mengatur bagi kedua belah pihak untuk melakukan perjanjian antara satu sama lain yang memiliki kedudukan sama dengan yang lainnya. Dengan demikian, adanya kesetaraan untuk saling mempercayai dalam suatu akad perjanjian yang menjadi penentu kesuksesnya akad pada masing-masing pihak terkait, dengan hak dan kewajiban setara agar tidak

²⁵ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasar: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 7

saling merugikan keuntungan kepada yang lain dan mau bekerja sama.²⁶

Dasar hukum pada nilai-nilai kesetaraan (Al-Musawah) ditegaskan juga dalam QS. Al-Hujurat: 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui Lagi Maha Mengenal”.

Dari ketentuan QS.Al-Hujurat: 13 tersebut, dapat dijelaskan bahwa Islam menegaskan bahwa semua manusia itu memiliki kedudukan yang setara di depan hukum, sedangkan untuk membedakan antara kedudukan manusia yang satu dengan manusia yang lainnya adalah dilihat dari sisi ketaqwaan manusia terhadap Allah SWT.²⁷

c. Keadilan (Al-Adialah)

Keadilan merupakan nilai-nilai yang mengatur suatu perjanjian yang mewajibkan setiap pihak untuk mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh adanya kerugian bagi salah satu pihak.

²⁶ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 7-8

²⁷ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 21

Kemudian pada setiap akad harus benar-benar melaksanakan rasa keadilan dan sebisa mungkin untuk menghindari perasaan dzalim, oleh karenanya harus ada persetujuan daripada masing-masing pihak untuk tidak memakan harta orang lain dengan cara batil, kecuali dengan cara jual-beli.

Dasar hukum nilai-nilai Islam keadilan terdapat dalam ketentuan QS.Ar-Rahman: 9.

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu”.

Dalam kaitan etika bisnis, menurut Faisal Badroen adalah pemikiran politik Islam dalam konsep etika bisnis yang berhubungan sangat erat dengan Universitas ajaran Islam dalam konsep akidah yang mengakui bahwa Allah sebagai sang pencipta, Tuhan segala sesuatu dan, serta pengakuan terhadap Rasulullah saw sebagai utusaNya adalah pihak yang harus diteladani dalam segala aspek kehidupan.²⁸

Dengan demikian, konsep akidah tersebut harus dilaksanakan dalam kehidupan nyata dan ibadah kepada Allah sebagai interaksi horizontal. Konsep akidah, ibadah dan ahlak untuk mengatur keseluruhan hidup seorang umat muslim selama 24 jam, tanpa adanya membedakan realitas hidup pribadi ataupun publik, termasuk di dalam

²⁸ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 8-9

dunia bisnis. Oleh karena itu, segala sesuatu kegiatan yang menyangkut tentang duniawi tidak boleh lepas dari nilai-nilai Islam yang harus sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadist.²⁹

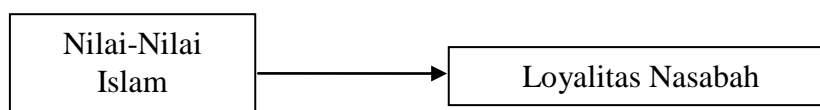
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi masalah yang ditetapkan.³⁰

Adapun yang merupakan variabel independent dalam penelitian ini yaitu Kejujuran (Ash-Shidq), Kesetaraan (Al-Musawah), dan Keadilan (Al-'Adialah). Sedangkan variabel dependent adalah loyalitas nasabah di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung.

Kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1
Kerangka Berpikir



²⁹ Ema Salma, *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makasar)*, (Makasar: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2017), 40

³⁰ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 48

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai suatu objek atau subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.³¹

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis statistika yang bertujuan untuk memeriksa ketidakbenaran sebuah teori yang dapat ditolak melalui bukti-bukti yang sah.

Berdasarkan teori di atas, maka hipotesis di bawah ini merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang harus dibuktikan kebenarannya, adapun hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh nilai-nilai Islam secara persial maupun secara bersama-sama terhadap loyaitas nasabah BPRS Kotabumi Perseroda KC Bandar Lampung.

Ha : Ada pengaruh nilai-nilai Islam secara persial maupun secara bersama-sama terhadap loyaitas nasabah BPRS Kotabumi Perseroda KC Bandar Lampung.

³¹ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*, (Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016), 49

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan hasil penemuan-penemuan yang dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur pengukuran. Dalam metode kuantitatif ini penelitian dilakukan secara ilmiah dengan sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan antar bagian dan fenomena tersebut.¹ Jadi penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis apa yang ingin diketahui.

Sedangkan jenis ini merupakan jenis penelitian *field research* yang bertujuan mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan². Pengumpulan data ini menggunakan instrumen kuesioner atau angket untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung. Dengan ini, kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengumpulkan data-data untuk menganalisis pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung.

¹ Budi Abdullah & Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 31

² Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 28

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti.

1. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah nilai-nilai Islam, berikut indikator-indikatornya:

- a. Kejujuran (*Ash-Shidq*), merupakan hal yang harus dilakukan oleh manusia sebagai bukti adanya komitmen antara dua pihak yang dijadikan pegangan.
- b. Kesetaraan (*Al-Musawah*), merupakan kedudukan yang dimiliki manusia yang sama dengan lainnya.
- c. Keadilan (*Al-Adialah*), merupakan nilai-nilai yang mengatur suatu perjanjian yang mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang tanpa ada kerugian bagi salah satu pihak.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen (Variabel terikat) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah dalam jangka waktu panjang, yang dilihat dari perilaku dan sikap yang loyal terhadap pihak bank dengan cara konsisten dan berulang dalam penggunaannya, yang terdiri dari

- a. Pembelian Ulang
- b. Pembelian antar lini
- c. Mereferensikan kepada orang lain
- d. Kekebalan terhadap tarikan pesaing.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi penelitian yang akan dilakukan adalah nasabah yang melakukan loyalitas di BPRS Kotabumi Perseroda Cabang Bandar Lampung pada tahun 2019, yang berjumlah 270 orang.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kriteria yang akan dilakukan oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Purposive sample* (sampel bertujuan), yakni pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria tertentu.

Sampel pada penelitian ini harus memenuhi kriteria yaitu, melakukan loyal kepada pihak bank selama kurang lebih 2-3 tahun, sehingga sampel penelitian dapat ditentukan dengan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (error level).³

Berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

³ Basse Alfira Anugrah, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*, (Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018), 31

$$\begin{aligned}
 &= \frac{270}{1+(270 \times 0,1^2)} \\
 &= \frac{270}{1+(2,7)} \\
 &= \frac{270}{3,7} \\
 &= 72,97 = 73
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, maka jumlah populasi responden yang diperoleh sebesar 72, 97 atau dibulatkan menjadi 73 responden sebagai sampel penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik yang akan dilakukan dalam pengumpulan data yang akan digunakan. Adapun teknik tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kuisisioner/Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan tidak secara langsung dengan responden saat bertanya jawab. Angket atau kuisisioner berisikan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

Dengan demikian, metode angket yang akan peneliti lakukan dengan menggunakan skala likert 5 poin, yaitu:

Tabel 3.1
Skor Skala Likert

Kriteria	Jumlah skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Demikian dengan ini, angket yang akan digunakan peneliti untuk mendapatkan hasil dari Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Kotabumi Perseroda Cabang Bandar Lampung.

2. Dokumentasi, merupakan metode untuk mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya⁴. Metode ini digunakan sebagai bahan informasi yang ada di BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung yaitu berupa profil.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini untuk menjawab masalah serta membuktikan hipotesis, maka digunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diamati untuk menghasilkan lebih lengkap dan sistematis agar mudah diolah⁵. Dengan ini peneliti menggunakan dua instrumen, yaitu mengukur pengaruh nilai-nilai Islam dan mengukur loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut:

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 240.

⁵ Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 238

a. Uji Validitas

Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisisioner mampu membuktikan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu $\text{corrected item} > 0,3$ sebaliknya jika kurang valid nilai $\text{corrected item} < 0,30$.

Dengan demikian, uji validitas yang akan dilakukan oleh peneliti sebesar 73 responden untuk mengukur keakuratan suatu data yang ada pada kuisisioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap jawaban adalah konsisten atau stabil, tetapi jika pada setiap indikator ini acak dapat dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut dilakukan uji heteroskedastisitas dengan metode grafik, yang dapat dilihat dari pola titik pada grafik regresi. Adapun kriterianya dalam pengambilan keputusan, yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka itu tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (X). Jika korelasi terdapat masalah multikolinieritas yang harus di atasi. Adapun cara untuk mengetahui gejala multikolinieritas, sebagai berikut:

- 1) Nilai F_{test} yang sangat tinggi, serta tidak atau hanya sedikit nilai t_{test} yang signifikan.
- 2) Meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel dependen dengan menggunakan *Variance Inflating Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Batas VIF adalah 10 dan *Tolerance*

Value adalah 0, 1. Jika nilai $VIF > 10$ dan *Tolerance Value* $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen (Y) bila nilai variabel independen (X) dimanipulasi (dirubah-rubah). Dengan menggunakan analisis regresi linier dapat mengukur perubahan pada variabel terikat berdasarkan variabel perubahan variabel bebas. Dengan ini dapat mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pada waktu sebelumnya. Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh nilai-nilai Islam dalam bank berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah, dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah
a = Konstanta
X = Nilai-nilai Islam (Kejujuran, Kesetaraan, dan Keadilan)⁶

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 192

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistika t ditunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji apakah suatu variabel independen bukan merupakan variabel penjelas. Hipotesis alternatif (H_a) suatu variabel yang tidak sama dengan nol atau variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel nilai-nilai Islam terhadap variabel loyalitas nasabah yang dapat dilihat pada koefisien determinasi. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik nilai-nilai Islam dalam memprediksi variabel (Y) yaitu loyalitas nasabah BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil BPRS Kota Bumi (Perseroda) KC Bandar Lampung

a. Sejarah singkat BPRS Kota Bumi (Perseroda) KC Bandar Lampung

PT. BPR Syariah Kotabumi merupakan bentuk Investasi penanaman modal oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah di bidang jasa perbankan, BUMD ini mulai beroperasi pada tanggal 29 Juli 2008 yang diresmikan oleh Gubernur Lampung Bapak. Drs. Syamsurya Ryacudu dengan modal dasar Rp. 15.000.000.000, - (Lima belas milyar Rupiah).

Dari jumlah modal dasar tersebut, modal yang sudah disetor kepada PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) per Desember 2014 adalah sebesar Rp. 9.025.000.000.- (Sembilan milyar dua puluh lima juta Rupiah) berdasarkan persentase kepemilikan saham, maka Pemerintah Kabupaten Lampung Utara merupakan Pemilik Saham Pengendali (PSP) karena memiliki 99,72% dari total seluruh saham PT. BPRS Kotabumi (Perseroda).¹

Setelah sebelas tahun beroperasi, PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) semakin maju dan berkembang. Berdasarkan data yang ada bahwa perseroan berhasil menghimpun dana masyarakat dari

¹ Diakses dilaman web, www.bprskotabumi.co.id, pada tanggal 13 Agustus 2021

berbagai kalangan masyarakat yang berada di Provinsi Lampung, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Bangka Belitung. Produk yang menjadi andalan untuk menghimpun dana adalah produk Deposito dengan bagi hasil yang sangat tinggi.²

b. Visi Dan Misi

1) Visi

Menjadi Bank Syariah yang dapat berdaya saing serta berpartisipasi dalam membangun daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan Umat.

2) Misi

- a) Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepas uang (rentenir).
- c) Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan (Ukhuwwah Islamiah) Meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan sistem ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.³

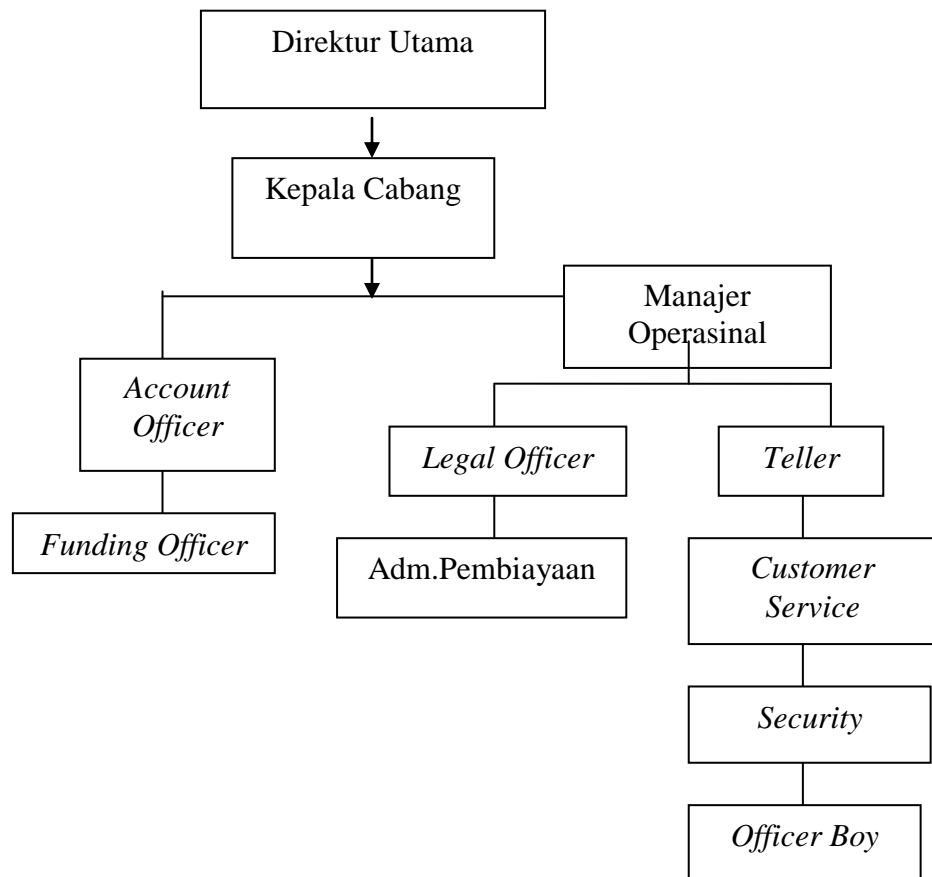
² Diakses dilaman web, www.bprskotabumi.co.id, pada tanggal 13 Agustus 2021

³Diakses dilaman web, www.bprskotabumi.co.id, pada tanggal 13 Agustus 2021

c. Struktur Organisasi BPRS Kota Bumi (Perseroda) KC Bandar Lampung

Struktur Organisasi merupakan sarana yang mennetukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah mendapatkan pembagian tugas yang jelas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut ini adalah struktur organisasi pada BPRS Kota Bumi (Perseroda) KC Bandar Lampung.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Kota Bumi (Perseroda)
KC Bandar Lampung



BPRS KotaBumi (Perseroda) KC Bandar Lampung memiliki tugas dan tanggung jawab tiap-tiap karyawan, diantaranya:

1) Dewan Direksi

Tugas dari Dewan Direksi adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun dan bertanggung jawab atas penyusunan rencana pembiayaan dan memastikan pelaksanaan sesuai rencana.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan langkah perbaikan atas hasil evaluasi dan saran hasil komite pembiayaan.
- c) Memastikan kesertaan BPRS terhadap prinsip kehati-hatian syariah, serta perundang-undangan.

2) *Funding Officer*

Tugas *Funding Officer* adalah sebagai berikut:

- a) Membantu direksi dalam menyusun perencanaan program bagian marketing.
- b) Bertugas menghimpun dana nasabah dalam bentuk tabungan.
- c) Mengajak pihak ketiga yang memiliki dana agar mereka bersedia menginvestasikan dana mereka atau membeli produk yang ditawarkan.

3) *Account Officer (AO)*

Tugas dari *Account Officer*:

- a) Cakupan tugas dan kewenangan kerja pembiayaan yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dengan keputusan direksi secara tertulis

- b) Wajib mentaati ketentuan yang ditetapkan dalam komite pembiayaan
 - c) Melaksanakan tugas secara jujur, objektif, cermat dan seksama
- 4) *Legal Officer* (LO)

Tugas dari *Legal Officer*:

- a) Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan dan telah diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya
 - b) Melakukan survey ke lapangan untuk melakukan agunan calon nasabah
 - c) Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan calon nasabah.
- 5) Administrasi Pembiayaan

Administrasi pembiayaan merupakan unit yang bertanggung jawab atas pelaksanaan proses pembiayaan khususnya dari aspek legal pembiayaan, kelengkapan dan keabsahan surat-surat nasabah, kondisi fisik jaminan, penilaian jaminan, administrasi pembiayaan dan pengamanan proses pembiayaan dari aspek legal.

- 6) Manager Operasional

Manager Operasional bertugas memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala kepada Direksi.

7) *Teller*

Teller memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan penerimaan setoran dan pembiayaan tunai atau pemindah bukuan nasabah dan bertanggung jawab atas penyimpanan kas dan pengadministrasian.

8) *Costumer Service (CS)*

Costumer Service memiliki tanggung jawab atas nasabah dan kepentingan pembukuan tabungan, deposito serta memberikan informasi berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh BPRS dengan mengutamakan kualitas dan kepuasan nasabah.

9) *Security*

Melaksanakan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawa pada keamanan bank.

10) *Officer Boy*

Membantu pengarsipan, menjaga kebersihan dan inventarisasi dokumen bank dan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Cabang.

2. Deskripsi Data Nasabah

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai nasabah BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung yang menjadi responden dalam penelitian ini, berikut dikelompokkan identitas responden berdasarkan:

a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun data yang mengenai jenis kelamin responden nasabah di BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	23	31,5	31,5	31,5
Perempuan	50	68,5	68,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Berdasarkan keterangan tabel 3.2 dapat diketahui mengenai jenis kelamin nasabah BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung yang dijadikan sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak ialah perempuan yaitu sebanyak 50 orang atau sebesar 68,5% dan laki-laki yang berjumlah 23 orang atau sebesar 31,5%. Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa sebagian responden yang menjadi nasabah dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Adapun data untuk usia responden BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25 tahun	9	12,3	12,3	12,3
26 tahun	2	2,7	2,7	15,1
27 tahun	3	4,1	4,1	19,2
28 tahun	6	8,2	8,2	27,4
29 tahun	6	8,2	8,2	35,6
30 tahun	4	5,5	5,5	41,1
31 tahun	2	2,7	2,7	43,8
32 tahun	1	1,4	1,4	45,2
33 tahun	3	4,1	4,1	49,3
34 tahun	4	5,5	5,5	54,8
35 tahun	1	1,4	1,4	56,2
36 tahun	3	4,1	4,1	60,3
Valid 38 tahun	5	6,8	6,8	67,1
39 tahun	1	1,4	1,4	68,5
40 tahun	3	4,1	4,1	72,6
42 tahun	7	9,6	9,6	82,2
44 tahun	2	2,7	2,7	84,9
45 tahun	5	6,8	6,8	91,8
46 tahun	1	1,4	1,4	93,2
50 tahun	2	2,7	2,7	95,9
55 tahun	1	1,4	1,4	97,3
59 tahun	1	1,4	1,4	98,6
60 tahun	1	1,4	1,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Dapat diketahui dari keterangan tabel 3.3 bahwa usia responden dari 25-30 tahun sebanyak 30 orang atau 41, 1% yang berusia 31-50 orang sebanyak 40 orang atau 54, 7% dan yang berusia 55-60 sebanyak 3 orang atau 4, 2%. Dari data di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang diperoleh ialah berusia 31-50 tahun.

b. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang akan diteliti.

Setiap validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total.

Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai dari tiap pertanyaan atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . pada uji pertanyaan terhadap 73 responden. Dimana taraf signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dengan jumlah responden atau $n = 73$, sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini dapat digunakan dengan cara $df = (73-2 = 71)$. Jadi nilai r_{tabel} dari angka 71 adalah 0,2303. Adapun output dari hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Uji Validitas Nilai-Nilai Islam

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Pertanyaan 1	0,591	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 2	0,786	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 3	0,607	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 4	0,737	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 5	0,772	>	0,2303	Valid

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel X nilai-nilai Islam dapat dinyatakan valid.

Dikarenakan pada r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,2303.

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

Pertanyaan	r_{hitung}	Tanda	r_{tabel}	Keterangan
Pertanyaan 1	0,69	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 2	0,777	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 3	0,747	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 4	0,823	>	0,2303	Valid
Pertanyaan 5	0,724	>	0,2303	Valid

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh pertanyaan pada variabel Y loyalitas nasabah dapat dinyatakan valid. Dikarenakan pada r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,2303.

b. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, nilai (r) hitung dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sedangkan dapat dikatakan reabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$. Adapun hasil output perhitungan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coeffesient	Cronbach's Alpha	Keterangan
X. Nilai-Nilai Islam	5 Pertanyaan	0,729	Reliabel
Y. Loyalitas Nasabah	5 Pertanyaan	0,802	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa variabel X nilai-nilai Islam, dan variabel Y (loyalitas nasabah) memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan varaibel terikat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolomogorov-Smirnov*. Pengambilan keputusan dilakukan untuk

menentukan apakah data yang diuji normal atau tidak dengan menentukan nilai signifikannya.

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36599394
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,055
	Negative	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		,703
Asymp. Sig. (2-tailed)		,707

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,707 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas, mengaju pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 . Untuk mengetahui hasilnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11,372	2,102		5,411	,000		
Nilai-nilai Islam	,449	,104	,457	4,325	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: loyalitas

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas tidak terjadi karena hasil *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu $1,000 > 0,10$ dan hasil VIF yang didapatkan < 10 yaitu variabel X (nilai-nilai Islam) mendapatkan hasil $1,000 < 10$

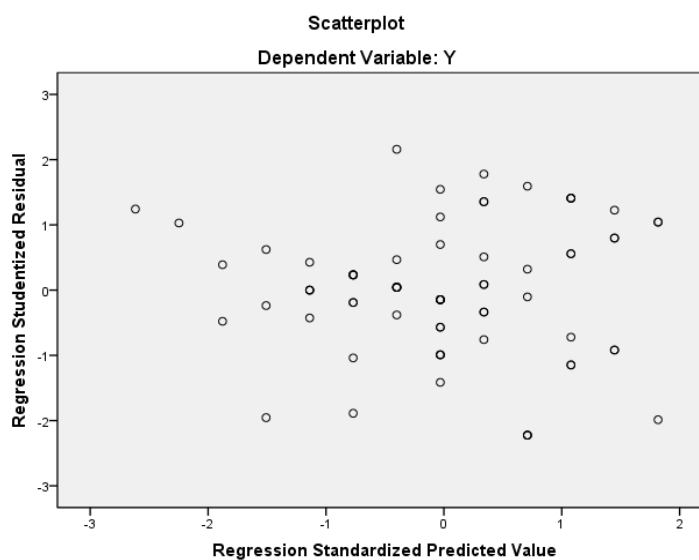
c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat *scatterplot* antara nilai dependen variabel ZPRED dengan nilai residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dalam *scatterplot*, dimana sumbu Y adalah sumbu Y yang sumbu Y telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di *studentized*. Kriteria yang digunakan dalam penentuan terdapatnya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.

- 1) Apabila dalam *scatterplot* terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyatu), maka hal ini telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Apabila dalam *scatterplot* tidak terlihat adanya titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu (menyebar), maka hal ini mengidentifikasi bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas atau dapat dikatakan variasi bersifat *homogeny*.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar, maka hal ini mengidentifikasi bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas atau kata lain variabel bersifat *homogeny*.

d. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel.

Metode ini digunakan untuk melihat hubungan atau pengaruh dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu nilai-nilai Islam, variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah. Setelah jawaban responden terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data pada analisis regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Nasabah

a : Bilangan konstanta

b : Koefisien regresi linier sederhana

X : Nilai-Nilai Islam

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,372	2,102		5,411	,000
Nilai-nilai Islam (x)	,449	,104	,457	4,325	,000

a. Dependent Variable: loyalitas (y)

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil persamaan uji regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut ini:

$$Y = a + bX \text{ dimana } Y = 11,372 + 0,449X$$

Dapat diketahui bahwa Loyalitas Nasabah (Y) = 11,372 + Nilai-nilai Islam (X) = 0,449. Maka dapat diuraikan bahwa:

- 1) Konstanta sebesar 11,372 mengandung arti nilai konstanta variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah 11,372.
- 2) Koefisien regresi variabel Nilai-nilai Islam (X) sebesar 0,449 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan Loyalitas Nasabah pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung. Yang menyatakan bahwa setiap penambahan (Positif) satuan terhadap Nilai-Nilai Islam akan meningkatkan Loyalitas Nasabah sebesar 0,449

b. Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistika t digunakan untuk menjawab pertanyaan apakah variabel independen (Nilai-Nilai Islam) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikan kesalahan (α) 0,05 atau 5%.

Tabel 4.9
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,372	2,102		5,411	,000
Nilai-nilai Islam (x)	,449	,104	,457	4,325	,000

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Sebelum menyimpulkan bahwa hipotesis diterima atau ditolak maka terlebih dahulu menentukan t_{tabel} dengan tingkat

signifikan 5%: $2 = 2, 5\%$ (Uji 2 sisi) dengan (*df*) $n-k-1$ atau $73-3-1 = 69$. Maka dapat diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,99495.

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan bahwa Nilai-nilai Islam terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,325 < 1,99495$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau Nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

c. Uji Determinasi

Koefisien determinasi adalah proporsi dari variasi total pada variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi sangat mudah dihitung karena merupakan koefisien korelasi yang dikuadratkan atau bisa disebut *R square*. R^2 ini digunakan untuk melihat apakah persamaan regresi dari penelitian yang dilakukan mampu memprediksi variabel terkaitnya (Y).

Tabel 4.10
Hasil Uji Determinasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,457 ^a	,209	,197	2,383

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Data Primer, diolah pada 01 April 2022

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R) adalah 0,209. Hal tersebut berarti bahwa 20,9% pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sedangkan sisanya ($100\% - 20,9 = 79,1\%$) disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Nasabah Pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa Nilai-Nilai Islam memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini membuktikan bahwa Nilai-Nilai Islam memiliki hubungan yang sangat penting bagi nasabah yang akan melakukan loyal. Begitu juga hasil uji t (Parsial) diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $4,325 > 1,99495$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa R^2 adalah 0,209. Hal tersebut berarti bahwa 20,9% pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sedangkan sisanya sebanyak 79,1% disebabkan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dengan demikian dapat disimpulkan, ketika layanan atau perilaku yang diberikan oleh bank kepada nasabah tidak sesuai maka nasabah akan merasa kecewa atau tidak akan melakukan loyalitas kembali kepada bank tersebut. Namun jika pelayanan ataupun perilaku sesuai dengan Nilai-Nilai

Islam yaitu kejujuran (*Ash-Shidq*), kesetaraan (*Al-Musawah*) dan keadilan (*Al-Adialah*) antara nasabah satu dengan nasabah lainnya maka akan dapat meningkatkan nasabah untuk melakukan loyal kembali kepada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung. Dengan adanya nilai-nilai Islam yang diterapkan sesuai dengan prinsip syariah maka nasabah akan semakin loyal terhadap bank tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung”. Berdasarkan uji t variabel X yaitu Nilai-Nilai Islam berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung yaitu $4,325 > 1,99495$. Maka dapat dijelaskan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Kotabumi (perseroda) KC Bandar Lampung. Selanjutnya pada uji R Square sebesar 0,209 yang menunjukkan bahwa variabel Nilai-Nilai Islam (X) mampu mempengaruhi variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 20,9% sedangkan 79,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti. Maka berdasarkan dari perhitungan R^2 tersebut dapat diasumsikan bahwa pengaruh variabel nilai-nilai Islam (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) tergolong sangat kuat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai-nilai Islam pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, perlu meningkatkan kembali nilai-nilai Islam bagi BPRS

Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung terhadap nasabahnya untuk meningkatkan lagi loyalitas nasabah yang sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Ahmad Hidayat. *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Studi Pada Bank BRI Syariah Cabang Kota Cirebon*. Jurnal Syntax Idea. Vol.1. No. 6 Oktober 2019.
- Abdullah, Budi & Beni Ahmad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Anugrah, Basse Alfira. *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Makasar*. Makasara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018.
- Fatimah, Nur. *Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Studi Di Bank BRI Syariah KCP Gowa Sungguminasa*. Parepare: Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonmi Islam IAIN Parepare, 2018.
- Fergiawan, Danar. *Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta*. Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN, 2016.
- Husna, Hania. *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Banda Aceh Terhadap Semangat Kerja Karyawan*. Banda Aceh: Skripsi FEBI UIN AR-Raniry, 2018
- Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo, 2013.
- Munawaroh. *Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan*. Sumatera Utara: Tesis PascaSarjana Universitas Islam Negeri, 2016.
- Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabet, 2017.
- Salma, Ema. *Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makasar*. Makasar: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2017.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hasil Uji Validitas Nilai-Nilai Islam (X)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_ X
X1	Pearson Correlation	1	,244*	,159	,402**	,216	,591**
	Sig. (2-tailed)		,037	,178	,000	,067	,000
	N	73	73	73	73	73	73
X2	Pearson Correlation	,244*	1	,308**	,434**	,786**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,037		,008	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73
X3	Pearson Correlation	,159	,308**	1	,292*	,310**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,178	,008		,012	,008	,000
	N	73	73	73	73	73	73
X4	Pearson Correlation	,402**	,434**	,292*	1	,420**	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012		,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73
X5	Pearson Correlation	,216	,786**	,310**	,420**	1	,772**
	Sig. (2-tailed)	,067	,000	,008	,000		,000
	N	73	73	73	73	73	73
TOTAL_X	Pearson Correlation	,591**	,786**	,607**	,727**	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73	73

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

		Correlations					
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	total
y.1	Pearson Correlation	1	,543**	,279*	,356**	,383**	,669**
	Sig. (2-tailed)		,000	,017	,002	,001	,000
	N	73	73	73	73	73	73
y.2	Pearson Correlation	,543**	1	,453**	,506**	,437**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73
y.3	Pearson Correlation	,279*	,453**	1	,635**	,345**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000		,000	,003	,000
	N	73	73	73	73	73	73
y.4	Pearson Correlation	,356**	,506**	,635**	1	,565**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000	,000
	N	73	73	73	73	73	73
y.5	Pearson Correlation	,383**	,437**	,345**	,565**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,003	,000		,000
	N	73	73	73	73	73	73
Total	Pearson Correlation	,669**	,777**	,747**	,823**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		73
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,36599394
	Absolute	,082
Most Extreme Differences	Positive	,055
	Negative	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		,703
Asymp. Sig. (2-tailed)		,707

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

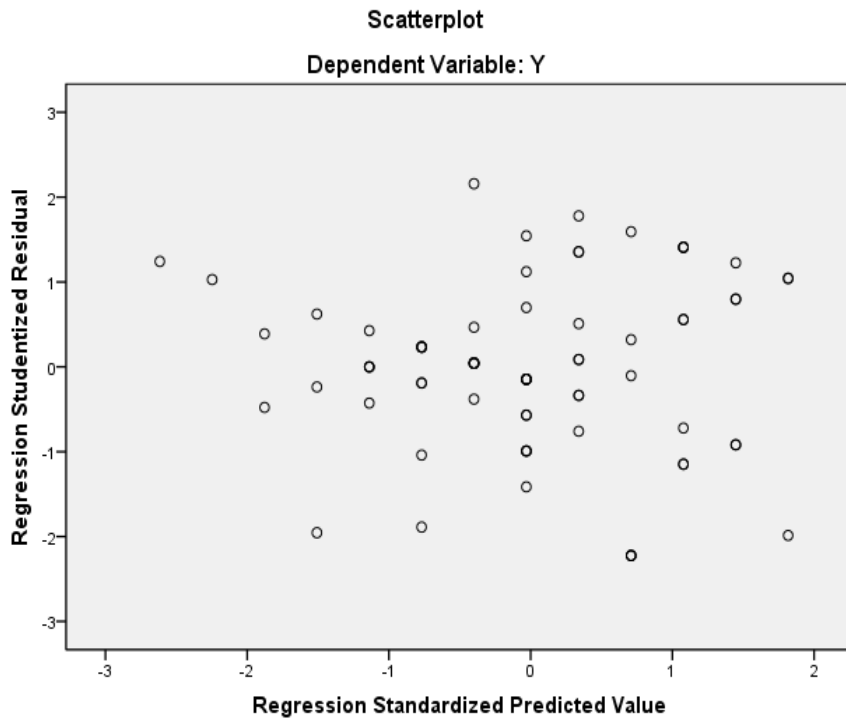
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11,372	2,102		5,411	,000		
Nilai-nilai Islam	,449	,104	,457	4,325	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: loyalitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	11,372	2,102
	Nilai-nilai islam	,449	,104

a. Dependent Variable: loyalitas (y)

Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,372	2,102		5,411	,000
X	,449	,104	,457	4,325	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Determinasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,457 ^a	,209	,197	2,383

a. Predictors: (Constant), X

T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Nilai-Nilai Islam X					Total X	Loyalitas Nasabah Y					Total Y
X.1	X.2	X.3	X.4	X.5		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
5	5	5	4	5	24	5	3	5	3	4	20
5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18
5	5	4	3	4	21	5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	3	21
4	5	5	4	5	23	4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	4	23
5	2	4	3	4	18	3	3	5	5	1	17
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	3	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20
3	3	4	4	5	19	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22	4	4	2	2	4	16
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	5	20	4	3	3	3	4	17
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21	5	4	3	3	4	19
3	4	4	2	4	17	4	3	3	4	4	18
3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	4	18
4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23
3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	3	4	4	3	19	4	4	5	4	4	21
5	4	2	4	4	19	4	4	3	4	4	19
4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	23	3	4	4	4	4	19
5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
4	3	2	4	3	16	4	4	2	2	2	14
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	22	4	3	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	3	5	4	20	5	4	3	3	3	18

3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
3	2	4	2	2	13	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
3	4	4	5	4	20	5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	3	4	5	22	2	4	4	3	3	16
4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
4	2	3	3	2	14	3	4	5	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	4	18
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	4	5	5	3	3	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
5	3	2	4	3	17	4	4	3	4	4	19
3	4	4	2	4	17	4	4	4	4	4	20
5	4	3	5	4	21	4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	4	22
3	4	3	3	4	17	4	4	5	3	3	19
5	4	4	3	4	20	3	3	4	4	4	18
5	4	3	4	4	20	4	4	3	4	4	19
4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21
2	4	3	3	4	16	5	3	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
4	2	5	4	2	17	4	4	3	4	4	19
3	4	5	4	4	20	5	4	3	4	4	20
3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 1223/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

08 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Suci Hayati, M.S.I
 2. Nurul Mahmudah, M.H
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Egi Zidia Pretty Diana
NPM : 1704100205
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi KC Bandar Lampung)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



OUTLINE
PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK
BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi di BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung)

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Loyalitas Nasabah
 - 1. Pengertian Loyalitas Nasabah
 - 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah
 - 3. perspektif Loyalitas Nasabah
 - 4. Karakteristik Loyalitas Nasabah

5. Tipe Nasabah Yang Loyal
 6. Mempertahankan Loyalitas Nasabah
- B. NILAI-NILAI ISLAM
1. Pengertian Nilai-Nilai Islam
 2. Prinsip Nilai-nilai Islam Pada Bank Syariah
- C. Kerangka Berpikir
- D. Hipotesisi Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 1. Profil BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
 - a. Sejarah Singkat BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
 - b. Visi Dan Misi BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
 - c. Struktur Organisasi BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
 2. Deskripsi Data Nasabah
 - a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 - b. Responden Berdasarkan Usia
 3. Uji Instrumen Penelitian
 4. Uji Asumsi Klasik
 5. Uji Hipotesis Penelitian
- B. Pembahasan

1. Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah
Terhadap Loyalitas Nasabah

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, 24 Januari 2022
Peneliti,



Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205

Mengetahui,

Pembimbing I



SUCI HAYATI, S.Ag., M.S.I
NIP. 19776309 200312 2 003

Pembimbing II



Nurul Mahmudah M.H
NIP. 199302152018012003

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PT. BPRS KOTABUMI
(PERSERODA) CABANG BANDAR LAMPUNG**

A. Data Identitas Responden

1. NAMA
2. USIA
3. JENIS KELAMIN P/L
4. ALAMAT .
5. PEKERJAAN
6. PENDIDIKAN TERAKHIR (SD/SMP/SMA/D3/S1/S2)*Point yang tidak dipilih.

- B. Petunjuk :** Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling tepat.

KETERANGAN:

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Kurang Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

C. Wawancara kepada Nasabah BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung

1. Nilai-Nilai Islam

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
KEJUJURAN (ASH-SHIDQ)						
1	Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah.					
2	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil (Basil) dengan tepat waktu, jujur dan lancar.					

KEADILAN (AL- 'ADALAH)						
3	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak.					
4	Jika salah satu pihak (bank syariah dan nasabah) melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar dalam mematuhi isi perjanjian.					
KESETARAAN (AL-MUSAWAH)						
5	Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku.					

2. Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	ST	S	KS	TS	STS
1	Nasabah yang loyal akan selalu konsisten menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai dengan kebutuhannya.					
2	Nasabah akan terus konsisten pada bank syariah meskipun banyak tawaran produk/jasa dari bank lain.					
3	Nasabah selalu bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi bank syariah.					
4	Nasabah yang berminat/sudah menggunakan jasa/produk lain dari bank syariah (tabungan, deposito dll).					
5	Nasabah selalu bersedia untuk menggunakan produk M-Banking yang tersedia di bank syariah.					

D. Dokumentasi

1. Sejarah Singkat BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
2. Visi Dan Misi BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung
3. Struktur BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Bandar Lampung

Metro, 24 Januari 2022
Peneliti,



Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205

Mengetahui,

Pembimbing I



SUCI HAYATI, S.Ag., M.S.I
NIP. 19770309 200312 2 003

Pembimbing II



Nurul Mahmudah M.H
NIP. 199302152018012003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2456/In.28.3/D.1/PP.00.9/9/2020

Metro, 04 September 2020

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pimpinan BPRS Kotabumi KCP Bandar Lampung
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

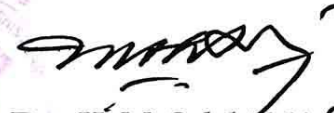
Nama : Egi Zidia Pretty Diana
NPM : 1704100205
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi KCP Bandar Lampung).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,




Drs. H. M. Saleh, MA.
NIP. 19650111 199303 1 001



Bank Syariah Kotabumi

Nomor : 568/PT/BPRSKB/Dir/X/2020
Lampiran : -

Kotabumi, 22 Oktober 2020

**Kepada Yth,
Kepala Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro**
di-
Tempat

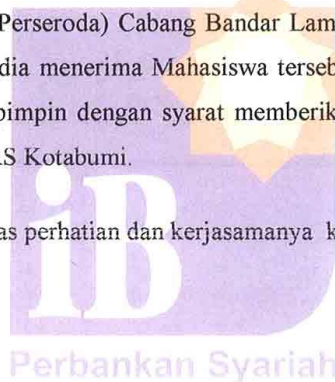
Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Berdasarkan surat dari IAIN Metro No: B-2456/In.28.3/D.1/PP.00.9/9/2020 tanggal 4 September 2020 perihal “*Izin Pra Survey*”, An. Egi Zidia Pretty Diana dengan judul Skripsi: “ Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung ”, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian pada Perusahaan yang kami pimpin dengan syarat memberikan satu *hardcopy* skripsi yang bersangkutan kepada PT. BPRS Kotabumi.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Amrullah, MA
Direktur Utama



PT. BPR SYARIAH KOTABUMI (PERSERODA)

Kantor Pusat : Jl. Soekarno Hatta No.181 Kotabumi Lampung Utara Telp. 0724-328907 - Fax. 0724-328917
e-mail : banksyariahkotabumi@gmail.com website : bprskotabumi.co.id



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0331/In.28/D.1/TL.00/01/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BPRS KOTABUMI
(Perser BPRS KOTABUMI
(Perseroda) KANTOR CABANG
BANDAR LAM
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0330/In.28/D.1/TL.01/01/2022,
tanggal 31 Januari 2022 atas nama saudara:

Nama : **EGI ZIDIA PRETTY DIANA**
NPM : 1704100205
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS KOTABUMI (Perseroda) KANTOR CABANG BANDAR LAM, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI DI BPRS KOTABUMI (Perseroda) KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Januari 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

SURAT TUGAS

Nomor: 0330/In.28/D.1/TL.01/01/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **EGI ZIDIA PRETTY DIANA**
NPM : 1704100205
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS KOTABUMI (Perseroda) KANTOR CABANG BANDAR LAM, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI DI BPRS KOTABUMI (Perseroda) KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 31 Januari 2022

Mengetahui
Pejabat Setempat



Rizki Hanza Pereda

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 58 /PT/BPRSKB/Dir/XII/2021
Lampiran : -

Kotabumi, 21 Maret 2022

Kepada Yth,
**Kepala Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro**
di-
Tempat

Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Berdasarkan surat dari IAIN Metro No: 0331/In.28/D.1/TL.01/01/2022 tanggal 31 Januari 2022 perihal “ *Izin Research*”, An. Egi Zidia Pretty Diana dengan judul Skripsi : “ Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Studi PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) Cabang Bandar Lampung”, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian pada Perusahaan yang kami pimpin dengan syarat memberikan satu *hardcopy* skripsi yang bersangkutan kepada PT. BPRS Kotabumi.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Amrullah MA
Direktur Utama



iB
Perbankan Syariah

PT. BPRS KOTABUMI (Perseroda)

Kantor Pusat : Jl. Soekarno Hatta No.181 Kotabumi Lampung Utara Telp. 0724-328907 - Fax. 0724-328917
e-mail : banksyariahkotabumi@gmail.com website : bprskotabumi.co.id



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah (PBS)


NPM : 1704100205 Semester/TA : X / 2022/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu/20-4-2022	- Lengkapi Motto dan Lampiran yang diperlukan	SH
2.	Kamis/21-4-2022	- Ace skripsi untuk disidangkan	SH

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,


Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP.19770309 200312 2 003


Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana

Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)

NPM : 1704100205

Semester/TA : X / 2022/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	07 – April – 2022	1. Tabel di bab IV dirapihkan lagi dan jarak spasinya dibuat 1,0. 2. Tambahkan penjabaran pada bagian pembahasan di bab IV	
2	13 – April – 2022	1. Abstrak disimpulkan lagi terlalu panjang. 2. Pada kesimpulan ditambahkan lagi kalimatnya.	
3	18 – April - 2022	Acc bab IV dan V. Lanjut ke pembimbing 1	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H
NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrounivac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah (PBS)
NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1)	Senin/06-12-2021	- Hipotesa uraian dengan Ho & Ha.	
2)	Selasa/14-12-2021	- Rumusan Masalah dilihat kembali - Kerangka Berpikir sinkronkan dengan Rumusan Masalah	
3.	Rabu/15-12-2021	- Ace Proposal untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP.19770309 200312 2 003

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrounivac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah (PBS)

NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jum'at / 29-10-2021	- Dalam LBM harus menyajikan data lapangan (hasil pra survey). - Apa yang menjadi kesulitan akademismu belum nampak.	
2.	Kamis / 02-12-2021		

Dosen Pembimbing I.,

Mahasiswa Ybs,

Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP.19770309 200312 2 003

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana
Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)

NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Kamis, 5 / 2021 Agustus	Acc dan lanjutkan ke Pembimbing 1	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H

NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana

NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)
NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu, 14 Juli 2021	- Tentukan berapa Responden yang mau di pakai.	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H

NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana

NPM. 1704100205



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana **Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah (PBS)**

NPM : 1704100205 **Semester/TA : IX / 2021/2022**

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	28 - Juni - 2021 Senin	- Tambahkan Hipotesisnya.	
2.	Senin, 5 Juli - 2021	- Perbaiki Penempatan perulisan atau tata letak perulisan.	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H

NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana

NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana **Fakultas/Jurusan:** FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)
NPM : 1704100205 **Semester/TA** : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	5 - Mei - 2021 Rabu	- Perbaiki penulisan yang tidak benar, sesuaikan dengan pedoman skripsi IAIN	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H

NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana

NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana
Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah (PBS)
NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Kamis / 20-01-2022	Ace Online - Setiap kali setelah mengutip sumber jangan labur. Buat kata lain selain dari "disimpulkan"	
2.	Jum'at / 21-01-2022	Ace bab II & III	
3.	Senin / 24-01-2022	Ace APD	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Suci Hayati, S.Ag, M.S.I
NIP.19770309 200312 2 003

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)

NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu, 19/01/2022	* ACC OUTLINE - PERDALAMAN 123 DARI APD. Lanjut ke Pembimbing 1.	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H
NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Egi Zidia Pretty Diana Fakultas/Jurusan: FEBI / Perbankan Syariah
(PBS)

NPM : 1704100205 Semester/TA : IX / 2021/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin, 17/01/2022	<p>- Ditambahkan di Outline mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none">1). Deskripsi Data Masalah<ul style="list-style-type: none">a). Uji Validitasb). Uji Reliabilitasc). Profil data responden secara usia, pendidikan, lokasi dan pekerjaan. <p>- Lalu di Pembahasan di bagi lagi poinnya:</p> <ul style="list-style-type: none">Misal: 1- Profil / Deskripsi data responden.2- Deskripsi Indikator Variabel. <p>- Untuk APD ditambahkan alamat dibagian Identitas dan dibikin tabel agar memudahkan mengelola data.</p>	

Dosen Pembimbing,

Nurul Mahmudah M.H
NIP. 199302152018012003

Mahasiswa Ybs,

Egi Zidia Pretty Diana
NPM. 1704100205



IAIN

M E T R O Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-425/In.28/S/U.1/OT.01/05/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Egi Zidia Pretty Diana
NPM : 1704100205
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704100205

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 13 Mei 2022
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Egi Zidia Pretty Diana
NPM : 1704100205
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Nilai-Nilai Islam dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

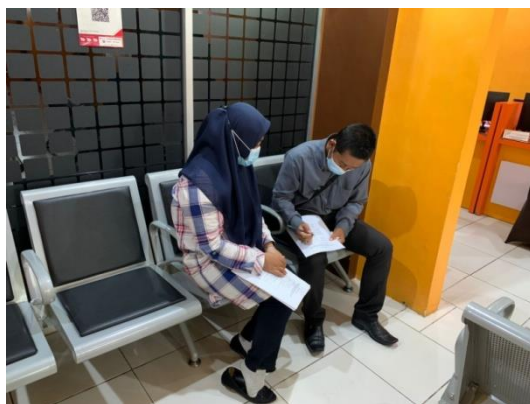
Metro, 12 Mei 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007

FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN





RIWAYAT HIDUP



Egi Zidia Pretty Diana dilahirkan di Karyamukti pada tanggal 17 Oktober 1998. Peneliti merupakan anak kedua pasangan Bapak Prayitno dan Ibu Sri Hartati. Berikut ini riwayat pendidikan yang telah peneliti tempuh:

1. TK PKK 3 Balekencono Batanghari, lulusan tahun 2005
2. SD 2 Sekampung, lulusan tahun 2011
3. SMP Negeri 1 Batanghari, lulusan tahun 2014
4. SMA Negeri 2 Metro, lulusan tahun 2017

Kemudian pada tahun 2017 peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1-Perbankan Syariah. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi BPRS Kotabumi (Perseroda) KC Bandar Lampung)”.