



**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM
DAN PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP BATANG**



**NURMA EVA SOFIANA
NIM. 4218091**

2024

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM
DAN PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

NURMA EVA SOFIANA
NIM. 4218091

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM
DAN PENGARUHNYA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BATANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

NURMA EVA SOFIANA
NIM. 4218091

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurma Eva Sofiana

NIM : 4218091

Judul Skripsi : **Penerapan Nilai-nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 05 Maret 2024

Yang Menyatakan,



NURMA EVA SOFIANA

4218091

NOTA PEMBIMBING

Ali Amin Isfandiar, M.Ag
Griya Kabunan Asri No. A2 RT. 05 RW. 01
Kabunan, Dukuhwaru, Kab. Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal. : Naskah Skripsi Sdri. Nurma Eva Sofiana

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara :

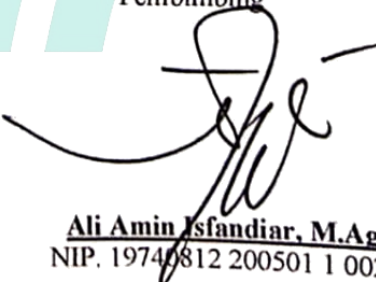
Nama : **Nurma Eva Sofiana**
NIM : 4218091
Judul Skripsi : Penerapan Nilai - Nilai Islam dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Batang

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 04 Maret 2024

Pembimbing



Ali Amin Isfandiar, M.Ag
NIP. 19740812 200501 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari :

Jama : **NURMA EVA SOFIANA**
NIM : **4218091**
Judul Skripsi : **PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DAN
PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP
BATANG**
Pembimbing : **Ali Amin Isfandiar, M.Ag**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 02 April 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

M. Shulthoni, MA., M.S.I, Ph.D
NIP. 197507062008011016

Penguji II

Syifa Rohmah, M.M.
NIP. 199408222022032001

Pekalongan, 07 Mei 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Sholha Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

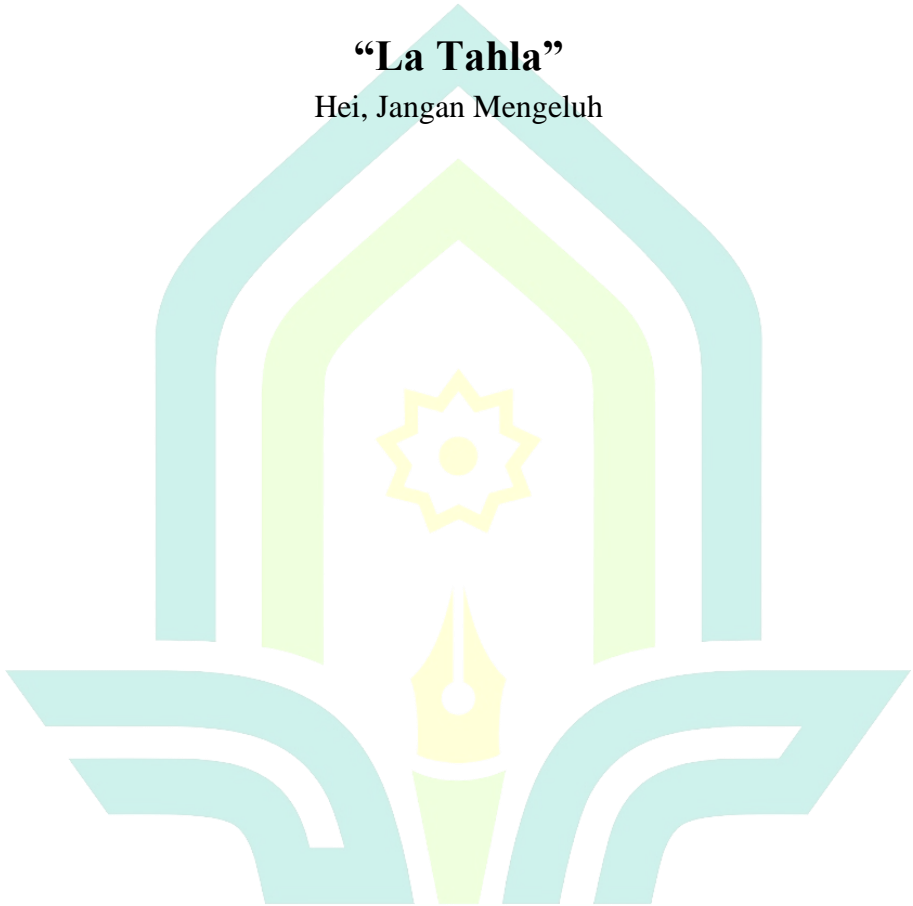
MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan
(Q.S Al-Insyirah:5)

“La Tahla”

Hei, Jangan Mengeluh



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini di susun guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bag dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan material maupun non material dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat dan karunia-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW yang selalu saya harapkan syafaatnya di hari yaumul kiamat nanti.
3. Pengasuh Ponpes Al-Utsmani, Abah Shohibul Ulum Minnafi'a dan Umi Kholisnawati Rosa yang telah memberikan saya ilmu agama dan mengajarkan saya berakhlakul karimah.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tohari dan Ibu Sutarti yang selalu memanjatkan doanya tanpa henti, kerja keras dan kasih sayang untuk saya.
5. Kakak-kakak saya Firdaus Ratnomo S.Pd, Tutik Fidyeningrum S.Pd yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan material untuk saya. Dan tidak ketinggalan pula kakak Almh Uswatun Chasanah yang selalu menjadi motivasi saya untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi ini.
6. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. yang selalu sabar memberikan arahan dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan skripsi saya ini.

7. Dosen Pembimbing Akademik saya, Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M yang telah mendidik dan memberikan arahan dari awal masuk kuliah hingga sekarang.
8. Teruntuk calon masa depan saya Syadid S.E terima kasih banyak atas semua dukungann, bantuan, motivasinya untuk saya.
9. Sahabat-sahabat saya Evi Athvianti S.E dan Hana Farhatunnusroh S.Stat yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan motivasi serta solusi untuk saya.
10. Sahabat-sahabat perkuliahan saya, Kiki Agustina S.E, Mutia Larasati S.E, Henti Nuraeni S.E, Fitriani Ariani Ramadhanti S.E, Septia Wizar Anggraini S.E dan Septi Qur'aini S.E yang selalu ada ketika saya mengalami kesulitan dan yang selalu mendukung saya.
11. Sahabat perjuangan saya selama di pondok pesantren Al-utsmani, Anita Nur Fitria S.E, Muzaiyanah S.E, Lutfiah Ishma S.E, Fitria Tahta Alfina S.E, Irvatul Aini S.E, Risma Karimah S.E, Widayah S.E, Ultha Aprilia S.E, Sumiati S.E, Nur Azzani Ardida S.E, Aisatul Munadharoh S.E dan Ghisna Madina S.Pd yang telah memberikan warna untuk saya selama dipesantren, canda tawa, dan susah senang yang telah dilalui bersama.
12. Teman-teman kamar enggal yang selalu ada untuk saya, yang selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluh kesah saya.
13. Serta terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang sudah memberikan bantuan, motivasi dan do'a.

ABSTRAK

Nurma Eva Sofiana, Penerapan Nilai–Nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang

Konsep loyalitas pelanggan dipahami sebagai sikap senang pelanggan dan perilaku pembelian secara berulang-ulang. Jumlah total nasabah berdasarkan data statistik jumlah nasabah perbankan syariah di provinsi Jawa tengah mengalami penurunan. Munculnya *problem* tersebut harus diselesaikan agar masyarakat Jawa Tengah mempunyai minat menjadi nasabah di bank syariah. Namun, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pengaruh penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah belum mendorong daya minat masyarakat. Meskipun bank syariah sudah menerapkan nilai-nilai Islam dalam prosedur dan mekanisme kinerjanya masih ditemukan adanya minim kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat yang menabung tidak menjadi nasabah yang loyal.

Jenis penelitian ini adalah *field research* dengan pendekatan penelitian kuantitatif dan penelitian replikasi. Dimana variabel yang digunakan yaitu nilai kebebasan (*al-hurriyah*), nilai kesetaraan (*al-musawah*), nilai keadilan (*al-'adalah*), nilai kerelaan (*al-rida*), nilai kejujuran (*as-shidq*), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) dan loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah BSI KCP Batang dengan sampel sebanyak 96 responden. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah data primer dan metode penelitian yang dilakukan yaitu penyebaran kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*), nilai kesetaraan (*al-musawah*), nilai kerelaan (*al-rida*), nilai kejujuran (*As-Shidq*), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel variabel loyalitas nasabah. Tetapi pada variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dari uji regresi sebesar 0,581. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sebesar 58,1%. sedangkan sisanya 41,9% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*), Nilai Kesetaraan (*al-musawah*), Nilai Keadilan (*al-'adalah*), Nilai Kerelaan (*al-rida*), Nilai Kejujuran (*As-Shidq*), dan Nilai Tertulis (*al-kitabah*) dan Loyalitas Nasabah.



ABSTRACT

NURMA EVA SOFIANA, Application of Islamic Values and Their Influence on Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang

The concept of customer loyalty is understood as a customer's happy attitude and repeated purchasing behavior. The total number of customers based on statistical data on the number of sharia banking customers in Central Java province has decreased. The emergence of this problem must be resolved so that the people of Central Java have an interest in becoming customers of sharia banks. However, the lack of public knowledge regarding the influence of the application of Islamic values in Islamic banking has not encouraged public interest. Even though Islamic banks have implemented Islamic values in their procedures and performance mechanisms, there is still a lack of public trust, so that people who save do not become loyal customers.

This type of research is field research with a quantitative research approach and replication research. Where the variabls used are the value of freedom (al-hurriyah), the value of equality (al-musawah), the value of justice (al-'is), the value of willingness (al-rida), the value of honesty (as-shidq), and the value of writing (al-kitabah) and customer loyalty. The population in this research is BSI KCP Batang customers with a sample of 96 respondents. The data source used in this research is primary data and the research method used is distributing questionnaires. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of IBM SPSS 25.0.

The results of this study show that the variabls of the value of freedom (al-hurriyah), the value of equality (al-musawah), the value of willingness (al-rida), the value of honesty (As-Shidq), and the value of writing (al-kitabah) have a positive and significant effect. on customer loyalty variabls. However, the justice value variabel (al-'is) has no effect on the customer loyalty variabel. The coefficient of determination (R²) value resulting from the regression test is 0.581. This means that the ability of the independent variabel to explain the dependent variabel is 58.1%. while the remaining 41.9% was explained by other variabls not studied.

Keywords: The Value of Freedom (al-hurriyah), the Value of Equality (al-musawah), the Value of Justice (al-'ilah), the Value of Consent (al-

rida), the Value of Honesty (As-Shidq), and the Value of Writing (al-kitabah) and Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa peruliahan dmpai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Shulthoni, LC., M.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Seretaris Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Ali Amin Isfandiar, M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi saya.
7. Bapak Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staff-staff.
9. Pihak BSI KCP Batang yang telah memberikan persetujuan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi.

Akhir kata, penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini telah melalui proses perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari setiap pembaca demi perbaikan skripsi ini

dan sebagai pedoman skripsi-skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Pekalongan, 05 Maret 2024

Penulis



Nurma Eva Sofiana

NIM. 4218091



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xvii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	11
2. <i>Theory of Customer(S) Loyalty</i>	11
3. Loyalitas Nasabah	12

4. Penerapan Nilai-Nilai Islam.....	14
B. Telaah Pustaka.....	18
C. Kerangka Berpikir.....	27
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian.....	32
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	34
F. Variabel Penelitian.....	35
G. Definisi Operasional.....	36
H. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Analisis Data Responden.....	48
B. Analisis Data Deskriptif.....	53
C. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP.....	78
A. Simpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Implikasi Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َـي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
َـو	Fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harakat dan huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
َـا...ي	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ِـي...	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
ُـو...	Dhammah dan wau	U	U dan garis di atas

4. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis rauḍah al-aṭfāl.

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

Contoh : طَلْحَةَ di tulis talḥah.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ ditulis al-Madīnah al-Munawwarah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

رَبَّنَا ditulis rabbanā,

الْبِرِّ ditulis al-birr

نَزَّلَ ditulis nazalla

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah

Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti dengan huruf qomariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya. Baik huruf Syamsiyah dan Qomariyah kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dibandingkan dengan tanda sempang.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qomariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-syyidu

الشَّمْسُ - as-symasu

7. Hamzah

Transliterasi hamzah dengan apostrof hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

تَأْخُذُونَ ditulis ta'khuzūna,

إِنَّ ditulis inna

شَيْءٌ ditulis syai'un

أَكَلَ ditulis akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ – Ibrahim al-Khalil -> Ibrahimul-Khalil

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf capital digunakan untuk meuliskan huruf awal mula diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri didahului oleh kata sandang , maka yang dtulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan awal kata sandangnya.

Contoh :

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ – Alhamdulillahil al-‘alamin -> Alhamdulillahilalamin

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ - wa ma muhammadun illa rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا – Lillahi al-‘amrujami’an -> Lillahi’amrujami’an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah Indonesia	2
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Perbankan.....	3
Tabel 1.3 Komposisi Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Indonesia	3
Tabel 1.4 Data Total Kantor Perbankan Syariah	4
Tabel 2.1 Telaah Pustaka	19
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Responden berdasarkan usia	49
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas Nilai Kebebasan (<i>al-hurriyah</i>)	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Nilai Kesetaraan (<i>al-musawah</i>)	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Nilai Keadilan (<i>al-'adalah</i>).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Nilai Kerelaan (<i>al-rida</i>).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Nilai Kejujuran (<i>as-shidq</i>).....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Nilai Tertulis (<i>al-kitabah</i>).....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.17 Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

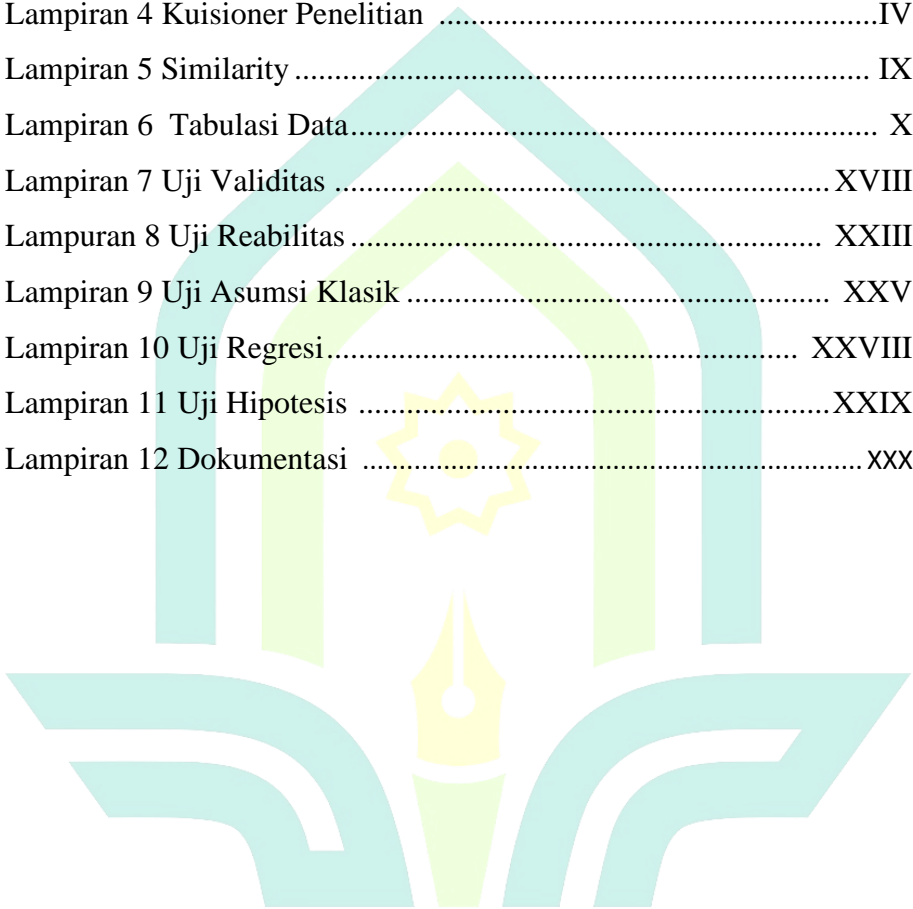
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	I
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Penelitian	II
Lampiran 3 Pengantar Kuisisioner Penelitian	III
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	IV
Lampiran 5 Similarity	IX
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	X
Lampiran 7 Uji Validitas	XVIII
Lampiran 8 Uji Reabilitas	XXIII
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik	XXV
Lampiran 10 Uji Regresi.....	XXVIII
Lampiran 11 Uji Hipotesis	XXIX
Lampiran 12 Dokumentasi	XXX



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Konsep loyalitas pelanggan dipahami sebagai sikap senang pelanggan dan perilaku pembelian secara berulang-ulang. Loyalitas nasabah bank Syariah tentunya tidak terlepas dari tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank Syariah kepada nasabahnya. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh bank Syariah pastinya akan melakukan pembelian produk secara berulang-ulang. Loyalitas nasabah terhadap suatu produk bank Syariah tentunya sangat diharapkan oleh pihak bank Syariah karena untuk meningkatkan nilai dana pihak ketiga bank Syariah. Nasabah yang merasa puas atas manfaat dari jasa bank Syariah maka cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku pembelian ulang, sehingga nasabah akan menggunakan jasa perbankan Syariah kembali dan menjadi nasabah yang loyal (Habibah, 2023).

Menurut pendapat Salma (2017) loyalitas adalah komitmen konsumen bertahan secara mandala guna berlangganan kembali atau melakukan transaksi ulang produk atau jasa di masa yang akan datang. Melakukan transaksi ulang produk atau jasa tertentu yang sama berulang kali merupakan cerminan komitmen psikologis konsumen terhadap sebuah loyalitas.

Di Indonesia perbankan syariah semakin meluas yang menandakan bahwa masyarakat Indonesia bergantung pada bank saat menyimpan dan mengelola keuangannya. Statistik perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor perbankan syariah dalam kurun waktu 2019-2023, yaitu:

Tabel 1.1
 Jaringan Kantor Perbankan Syariah Indonesia
 Tahun 2019-2023.

Indikator	2019	2020	2021	2022	2023
Bank Umum Syariah					
- Jumlah Bank	14	14	12	13	13
- Jumlah Kantor	1.919	2.034	2.035	2.007	1.956
Unit Usaha Syariah					
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	20	20	21	20	20
- Jumlah Kantor	381	392	444	438	425
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah					
- Jumlah Bank	164	163	164	167	173
- Jumlah Kantor	617	627	659	668	694
Total Kantor	2.917	3.053	3.138	3.113	3.075

Sumber: www.ojk.go.id tahun 2023

Statistik perkembangan jumlah jaringan kantor pada kurun waktu 2019 sampai dengan 2023 menunjukkan bahwa, masyarakat Indonesia mengalami peningkatan kebutuhan terhadap jasa perbankan syariah karena masyarakat Indonesia merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan syariah sehingga masyarakat Indonesia melakukan pembelian secara berulang-ulang dengan dibuktikan adanya peningkatan jumlah jaringan kantor pada setiap tahun. Sehingga perbankan syariah memperluas jumlah jaringan kantor, meskipun pada tahun 2022 mengalami sedikit penurunan jumlah jaringan kantor di Indonesia tetapi hal tersebut tidak mengurangi presensi di kalangan masyarakat.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Tahun 2019-2023

Tipe	2019	2020	2021	2022	2023
Dana Pihak Ketiga	27.015.606	30.537.385	35.145.096	41.472.879	45.136.546
Pembiayaan, Piutang dan Salam	5.155.858	5.359.569	6.366.618	7.057.613	6.683.980

Sumber data: www.ojk.go.id tahun 2023

Berdasarkan data-data diatas dapat diketahui bahwa dalam kurun waktu 2019 sampai 2023 jumlah nasabah mengalami peningkatan yang cukup signifikan, meskipun pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah nasabah, tetapi hal tersebut tidak menjadi faktor berkurangnya nilai loyalitas nasabah terhadap pihak bank syariah. Yang artinya loyalitas nasabah menjadi faktor utama dalam perbankan syariah di Indonesia karena loyalitas nasabah sangat diharapkan oleh pihak bank syariah guna meningkatkan nilai dana pihak ketiga bank syariah.

Tabel 1.3
Komposisi Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2019-2023.

dalam Miliar Rupiah (in Billion IDR)

Indikator	2019	2020	2021	2022	2023
Giro iB					
- Akad Wadiah	25.517	34.579	38.005	44.395	44.813
Tabungan iB	35.420	45.257	54.133	66.732	67.883
-Akad Wadiah	34.946	44.683	53.635	64.844	65.570
Deposito iB	225.238	238.888	273.643	289.812	277.568
-1 Bulan	143.545	135.246	154.715	193.144	151.428
- 3 Bulan	43.316	53.203	70.421	48.295	61.029
- 6 Bulan	14.534	18.206	19.950	17.636	24.855

- 12 Bulan	13.845	15.391	15.737	20.258	29.735
- > 12 Bulan	13	14	18	147	10.521
Total	286.175	318.724	365.781	400.939	390.264

Sumber: www.ojk.go.id tahun 2023

Data statistik komposisi dana pihak ketiga perbankan syariah diatas dalam kurun waktu 2019 sampai dengan 2023 menunjukkan adanya peningkatan jumlah dana pihak ketiga yang signifikan. Walaupun pada tahun 2022 mengalami penurunan pada jaringan kantor dan jumlah nasabah perbankan syariah tetapi tidak menjadi penyebab terjadinya penurunan dana pihak ketiga. Karena peningkatan jumlah dana pihak ketiga menjadi salah satu faktor yang paling utama karena menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dalam perbankan syariah semakin meningkat. Masyarakat sebagai nasabah percaya guna menempatkan dananya dalam perbankan syariah. Maka, dari rasa percaya itulah timbul adanya suatu bentuk loyalitas nasabah terhadap perbankan syariah.

Tabel 1.4
Data Total Kantor Perbankan Syariah
Provinsi Jawa tengah
Tahun 2019-2023

Indikator	2019	2020	2021	2022	2023
KC	37	37	37	29	29
KCP	90	88	83	101	96
Total Kantor	127	125	120	130	125

Sumber : www.ojk.go.id tahun 2019-2023

Dari data-data diatas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah perbankan syariah di Jawa Tengah menunjukkan signifikan yang kurang karena nasabah kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank syariah kepada nasabah. Sedangkan usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan secara sekaligus namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh partners. Dan jika nasabah tidak dapat memuaskan nasabah maka nasabah akan

bereaksi dengan cara menyatakan berhenti menjadi nasabah dan tentunya menurunkan citra positif suatu perusahaan. Salah satu aspek penting guna menjaga agar nasabah tetap menjadi nasabah yang loyal ialah kepercayaan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat para ahli Ikatan Bankir Indonesia (2015) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu unsur penting loyalitas nasabah karena membangun hubungan dalam jangka panjang. Sehingga kepercayaan menjadi peran penting dalam keberlangsungan perusahaan untuk waktu yang akan datang (Masruroh, 2018).

Menurut Al Akbar et al (2021) perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai Islam di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah harus selalu dilaksanakan dikarenakan setiap akad (transaksi) yang dijalankan harus benar-benar diperhatikan agar rasa nyaman dan terciptanya kepuasan sendiri kepada anggota nasabah bank syariah. Karena penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Dengan adanya penerapan nilai-nilai Islam pada perbankan syariah, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya di bank syariah. Sehingga, semakin banyak masyarakat menyimpan dana atau melakukan transaksi diperbankan syariah, dapat diketahui bahwa masyarakat sudah menjadi anggota yang loyal terhadap perbankan syariah itu sendiri (Jabal, 2022).

Penerapan nilai-nilai Islam dalam melaksanakan aktivitas perbankan syariah memiliki enam indikator, yaitu (1) nilai kebebasan (*al-hurriyah*) yang dimana suatu pihak bebas dalam

menentukan suatu perjanjian atau akad kepada pihak yang lain, (2) nilai kesetaraan (*al-musawah*) yang mengatur kesetaraan antara pihak satu dengan pihak yang lain sehingga mempunyai kedudukan yang sama, (3) nilai keadilan (*al-'adalah*) yang mengatur suatu perjanjian yang menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak, (4) nilai kerelaan (*al-rida*) yang menyatakan bahwa saat melakukan transaksi yang dilakukan oleh masing-masing pihak harus adanya kerelaan dan tidak boleh adanya unsur pemaksaan, (5) nilai kejujuran (*as-shidq*) yang mengatur bahwa dalam setiap melakukan perjanjian setiap pihak harus berlaku jujur, dan (6) nilai tertulis (*al-kitabah*) yang mengatur tentang setiap melakukan akad sebaiknya dibuat secara tertulis (Munawaroh, 2017).

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2018), Hidayana (2021) dan Habibah et al (2023) menyatakan bahwa variabel nilai-nilai Islam secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Umi Masruroh (2018) dan Adznan Noor Bakri (2018), justru sebaliknya, yaitu variabel nilai-nilai Islam secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelusuran atas penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti melihat bahwa terdapat inkonsisten temuan dari beberapa penelitian terdahulu dengan variabel independen dan dependen yang sama, namun memiliki hasil yang berlainan yaitu ada yang berpengaruh dan ada yang tidak berpengaruh. Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Umi Masruroh (2018) dengan judul penelitian “Penerapan Nilai-nilai Islam pada Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/i Perbankan Syariah Angkatan 2014)” dan penelitian terdahulu Munawaroh (2016) dengan judul penelitian “Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)”

dengan variabel independen dan variabel dependen yang sama tetapi dengan objek penelitian yang berbeda.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berdasarkan penelusuran peneliti terdahulu dengan judul **“Penerapan Nilai–Nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang”**

B. Rumusan Masalah

Latar belakang diatas memunculkan sebuah *problem* yang harus diselesaikan yaitu data statistik jumlah nasabah perbankan syariah di provinsi Jawa tengah mengalami penurunan. Munculnya *problem* tersebut harus diselesaikan agar masyarakat Jawa Tengah mempunyai minat menjadi nasabah di bank syariah. Namun, minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pengaruh penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah belum mendorong daya minat masyarakat. Meskipun bank syariah sudah menerapkan nilai-nilai Islam dalam prosedur dan mekanisme kinerjanya masih ditemukan adanya minim kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat yang menabung tidak menjadi nasabah yang loyal. Sementara studi penelitian terdahulu menghasilkan temuan yang tidak konsisten mengenai enam faktor tersebut, yaitu nilai kebebasan (*al-hurriyah*), nilai kesetaraan (*al-musawah*), nilai keadilan (*al-‘adalah*), nilai kerelaan (*al-rida*), nilai kejujuran (*as-shidq*), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) terhadap loyalitas nasabah.

Masalah peneliti yang diajukan adalah apakah loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang mampu meningkatkan loyalitas nasabahnya, yang meliputi nilai kebebasan (*al-hurriyah*), nilai kesetaraan (*al-musawah*), nilai keadilan (*al-‘adalah*), nilai kerelaan (*al-rida*), nilai kejujuran (*as-shidq*), dan nilai tertulis (*al-kitabah*).

Oleh karena itu, pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1) secara parsial

berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?

2. Apakah nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?
3. Apakah nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?
4. Apakah nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?
5. Apakah nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?
6. Apakah nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?
7. Apakah nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), keadilan (*al-'adalah*) (X_3), kerelaan (*al-rida*) (X_4), kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan tertulis (*al-kitabah*) (X_6) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sebuah model agar tingkat nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) mampu meningkatkan loyalitas nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dibagi menjadi dua yaitu : manfaat penelitian secara teoretis dan manfaat penelitian secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah

Sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan mengharapkan dan membandingkan teori yang telah di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini akan diuraikan dalam lima bagian yang meliputi pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, analisis data dan penutup. Masing-masing disajikan dalam bentuk perbab yang saling berkaitan.

Bab I mengurai tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Uraian tersebut dipaparkan guna memperoleh tentang senjang fenomena (phenomenon gap) yang terjadi pada objek penelitian dan senjang penelitian (research gap) terdahulu yang menginspirasi penelitian ini. Uraian ini juga mempertegas tujuan dan manfaat penelitian yang hendak dicapai

dalam melakukan penelitian ini, yaitu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah BSI KCP Batang.

Bab II mengurai tentang landasan teori dengan memuat teori yang digunakan pada penelitian ini. Teori perlu ditempatkan dibagian awal setelah pendahuluan gunanya agar dapat dipahami teori apa yang akan diuji dan diverifikasikan dalam melakukan penelitian kuantitatif ini. Uraian ini juga membahas mengenai kerangka teori tetang telaah pustaka terdahulu dan kerangka teori yang relevan terkait dengan judul skripsi.

Bab III mengurai mengenai metode penelitian yang digunakan dimana uraian metode penelitian ini termasuk unsur yang penting. Metode penelitian memberikan suatu gambaran mengenai apa yang akan dilaksanakan guna menjawab beberapa rumusan masalah dan bagaimana data-data yang nantinya akan di olah menggunakan spss sehingga mendapatkan data-data yang tepat. Tujuan dari metode penelitian sendiri yaitu guna mengembangkan data-data berupa angka sebagai tolak ukur untuk menganalisis hasil penelitian.

Bab IV mengurai hasil dan pembahasan yang mengenai analisis yang dilaksanakan serta macam hasil analisis data yang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dipergunakan supaya mampu menganalisis dan menelaah terhadap hasil penelitian yang dituju untuk memperoleh hasil kesimpulan guna memenuhi tujuan penelitian.

Bab V berisi penutup yang memuat kesimpulan dari penelitian serta pemaparan mengenai keteriktan dan keterlibatan teoritis praktis dari sebuah penelitian. Tujuan hasil kesimpulan yaitu guna memberikan informasi kepada para pembaca dan memperjelas terkait hasil akhir yang diperoleh dari penelitian yang dilaksanakan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991) menurut Wiratna Sujawerni (2018) ialah suatu alasan seseorang mengambil keputusan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti halnya keyakinan perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku.

- a. Keyakinan berperilaku (*Behavioral Beliefs*), yaitu keyakinan perilaku mengenai sesuatu akibat yang akan terjadi dari suatu tingkah laku disertai evaluasi dari perilaku tersebut.
- b. Norma subjektif (*Normative Beliefs*), yaitu keyakinan atau kepercayaan norma dan kemauan guna menyanggupi harapan dari norma tersebut.
- c. Kontrol perilaku (*Kontrol Beliefs*), yaitu kontrol perilaku yang percaya bahwasanya ada faktor yang mendorong atau menghalangi perilaku individu.

Dari ketiga faktor diatas dijelaskan apabila perilaku dan *norma* bisa berjalan dengan baik maka besar kemungkinannya kontrol seseorang guna melakukan perilaku yang diharapkan.

2. *Theory of Customer(S) Loyalty*

Theory of Customer(S) Loyalty yang dikemukakan oleh Tjiptono (2004) yang dikutip oleh (Nikmah, 2017) loyalitas ialah suatu komitmen yang dimiliki oleh pelanggan terhadap *took* atau merk yang didasari oleh sikap positif yang tercermin dalam diri pelanggan dengan cara melakukan pembelian secara berulang dan konsisten. Guna memiliki konsumen yang loyal, produsen harus mempelajari beberapa faktor loyalitas yang terdiri dari:

- a. *Customer value* (nilai pelanggan), yaitu mengenai persepsi konsumen atas hasil kalkulasi *cost and benefit* yang diperoleh dari suatu merk produk yang akan dibelinya.

- b. *Customer characteristics* (karakteristik pelanggan), yaitu berkaitan antara latar belakang budaya dengan pengalaman konsumen yang mempengaruhi karakter individu konsumen. Latar belakang yang berbeda nantinya akan membentuk suatu karakteristik individu yang berbeda pula begitu juga dengan adanya perbedaan tersebut membuat nilai dan keyakinan yang dianut oleh konsumen berbeda antara satu dengan yang lainnya.
- c. *Switching barrier* (peralihan hambatan), yaitu hambatan yang dibangun guna mencegah konsumen agar tidak berpindah ke merek yang lainnya. Hambatan tersebut bisa bersifat ekonomi, lingkungan, fungsional, dan kebiasaan yang dilakukannya.

Faktor-faktor dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Theory of Customer(S) Loyalty* digabungkan guna mencapai keberhasilan pada setiap kebutuhan nasabah sehingga sangat berdampak positif pada loyalitas nasabah dan menjadi inti dari sebuah kesuksesan perusahaan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Theory of Customer(S) Loyalty* relevan untuk menjelaskan penelitian ini, karena untuk mewujudkan kelayakitan nasabah maka diperlukan adanya penerapan nilai-nilai islam pada perbankan syariah dan mencari jalan keluar dari suatu *problem* pada BSI KCP Batang.

3. Loyalitas Nasabah

a. Definisi Loyalitas Nasabah menurut para ahli

- 1) Menurut Griffin (2010) dalam Zulkarnain et al (2020) loyalitas nasabah lebih banyak dikaitkan dengan perilaku seseorang daripada sikap seseorang. Apabila nasabah itu loyal, maka ia akan menunjukkannya dengan berperilaku pembelian yang dilakukan secara berulang-ulang oleh beberapa faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan.
- 2) Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Koller (2008) dalam Eny (2020) loyalitas nasabah ialah menciptakan hubungan

yang erat karena salah satu dari kunci keberhasilan suatu pemasaran jangka panjang. Jika perusahaan ingin membangun ikatan nasabah yang kuat maka harus memperhatikan beberapa pertimbangan. Berinteraksi dengan nasabah merupakan point terpenting dalam manajemen hubungan antara pihak perusahaan dengan nasabah.

b. Definisi yang relevan

Definisi yang relevan dengan variabel penelitian ini yaitu menurut Munawaroh (2016) yang menjelaskan loyalitas nasabah ialah komitmen konsumen bertahan secara mandala guna berlangganan kembali atau melakukan transaksi ulang produk atau jasa di masa yang akan datang. Melakukan transaksi ulang produk atau jasa tertentu yang sama berulang kali merupakan cerminan komitmen psikologis konsumen terhadap sebuah loyalitas. Karena loyalitas nasabah tidak bisa terbentuk secara instan melainkan melalui beberapa proses. Maka, dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah adalah suatu komitmen nasabah untuk melakukan transaksi ulang kembali produk ataupun jasa baik di masa sekarang ataupun mendatang.

c. Indikator loyalitas nasabah

Foster dan Cadogan sebagaimana yang dikutip oleh Habibah et al (2023) mengemukakan bahwa loyalitas nasabah memiliki empat indikator yaitu:

- 1) Perilaku dari nasabah yang selalu memberikan rekomendasi kepada orang lain dan mengajak untuk melakukan transaksi pada produk perbankan tersebut.
- 2) Nasabah melakukan aktifitas transaksi apapun yang ditawarkan oleh pihak perbankan.
- 3) Nasabah menjadikan perbankan pilihan pertama saat melakukan transaksi keuangan.
- 4) Nasabah selalu membicarakan hal-hal positif mengenai produk atau jasa dari bank ke orang lain.

4. Penerapan Nilai-Nilai Islam

a. Definisi Penerapan Nilai-Nilai Islam menurut para ahli

1) Menurut Amsari (2017) dalam Reza (2018) nilai Islam ialah sekumpulan dari suatu prinsip-prinsip yang saling terikat dan tidak dapat dipisahkan. Nilai-nilai Islam mengajarkan manusia beberapa aspek tentang cara yang ditempuh guna menjalankan kehidupan di dunia yang fana ini. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur antara hubungan manusia dengan Allah, tetapi juga mengatur hubungan antara manusia dengan manusia dan mengatur tentang hubungan antara manusia dengan alam.

2) Menurut Rozalinda (2014) dalam Hasibuan (2020) Islam sebagai risalah yang datang guna menangani kehidupan manusia dalam berbagai aspek. Islam tidak hanya sebagai penguat tiang agama dalam kehidupan manusia tetapi juga mencakup beberapa aspek seperti aspek politik, social budaya dan perekonomian manusia. Islam sebagai agama yang sempurna dengan dilengkapinya sistem dan konsep ekonomi yang dapat digunakan sebagai panduan manusia dalam melaksanakan kegiatan ekonomi. Penerapan sistem ekonomi Islam bertujuan untuk meningkatkan nilai-nilai Islam dalam seluruh kegiatan ekonomi.

b. Definisi yang relevan

Definisi yang relevan dengan variabel penelitian ini yaitu menurut Masruroh (2018) yang menjelaskan Islam sebagai agama memuat ajaran yang bersifat *universal* (umum) dan komperatif (seluruh) dalam kehidupan manusia, dan tidak ada satupun aspek kehidupan manusia yang tidak terlepas dari ajaran agama Islam. Salah satunya yaitu aspek ekonomi yang dimana didalamnya mencakup beberapa aspek Islam yang berhubungan dengan aspek perbankan. Nilai ialah suatu kaulitas yang disukai, diinginkan dan dimanfaatkan atau

menjadi suatu objek kepentingan. Nilai juga merupakan sesuatu yang dinilai tinggi. Misalnya dalam konteks keagamaan, nilai merupakan sesuatu yang mempunyai penghargaan tinggi yang diberikan seseorang kepada beberapa masalah kehidupan keagamaan yang bersifat suci atau positif yang menjadikan nilai tersebut menjadi pedoman bagi seseorang. Maka dapat dikatakan bahwa, nilai-nilai Islam ialah kumpulan dari prinsip-prinsip atau sifat, ajaran-ajaran Islamiyah yang penting dan berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam sendiri bukan hanya mengatur tentang hubungan antara manusia dengan Allah swt (*Hablunminallah*) tetapi juga mengatur hubungan antara manusia dengan manusia (*Hablunminnas*).

c. Indikator penerapan nilai-nilai islam

Fathurrahman sebagaimana yang dikutip oleh Munawaroh (2016) indikator penerapan nilai-nilai Islam dalam konteks perbankan ada 6 yang didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu:

1) Nilai Kebebasan (*Al-hurriah*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang dimana suatu pihak bebas dalam menentukan produk yang digunakan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Bank syariah mempunyai wewenang kebebasan dalam menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian atau nasabah yang berhak dalam mendapatkan akad pembiayaan di perbankan syariah. Dalam kebebasan menentukan perjanjian ini tidak boleh adanya unsur pemaksaan dan penipuan antara pihak satu dengan pihak yang lain.

2) Nilai Kesetaraan (*Al-musawah*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur kesetaraan antara pihak satu dengan pihak yang lain sehingga mempunyai kedudukan yang sama, dan tidak membeda-bedakan saat memberikan pelayanan kepada pihak nasabah. Begitu juga dalam memberikan informasi

mengenai pembiayaan antar nasabah harus adanya kesetaraan karena setiap nasabah berhak mendapatkan informasi yang lengkap mengenai pembiayaan dan bank syariah tidak membedakan antara nasabah satu ke nasabah yang lain.

3) Nilai Keadilan (*Al-'adalah*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur suatu perjanjian atau akad yang menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian senantiasa harus mendatangkan keuntungan yang adil dan tidak boleh mendatangkan kerugian kepada salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan berperan penting sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum patut diimbangi dengan keadilan ekonomi.

4) Nilai Kerelaan (*Al-ridha*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang menyatakan bahwa saat melakukan transaksi yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak yaitu harus adanya kerelaan dan tidak boleh adanya unsur keterpaksaan, tekanan atau penipuan. Saat membuat perjanjian khususnya di lapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan pada kesepakatan para pihak secara bebas.

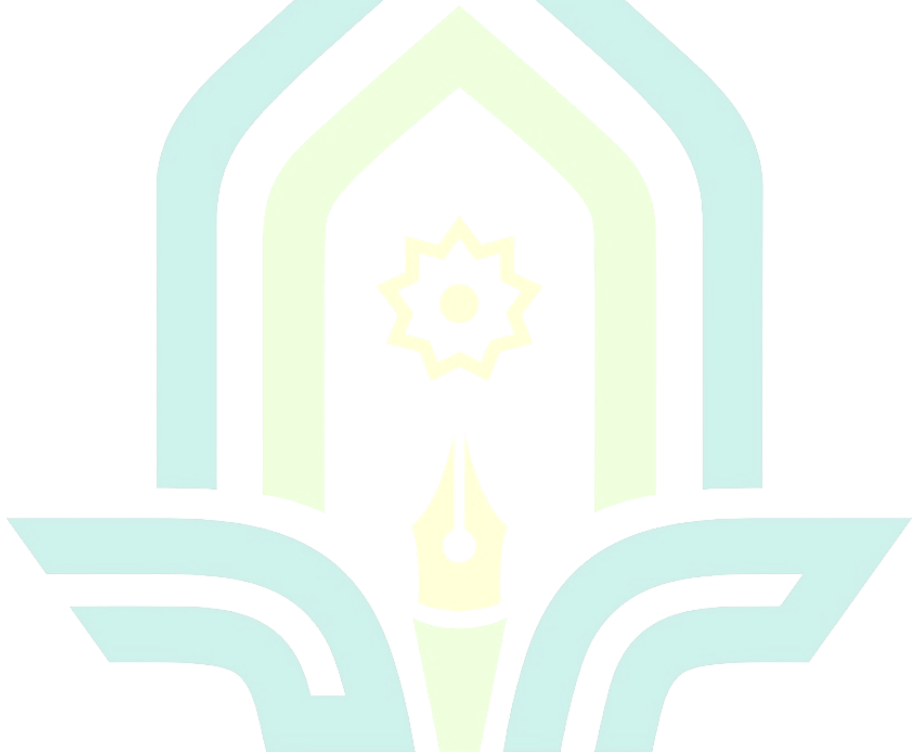
5) Nilai Kejujuran (*Ash-shidiq*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur bahwa dalam setiap melakukan perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur atau benar. Karena, di dalam Islam seorang muslim harus berlaku jujur dan dilarang melakukan kebohongan karena sangat berpengaruh terhadap perjanjian atau akad kepada pihak tersebut. Perjanjian yang isinya mengandung unsur kebohongan atau penipuan. Karena faktor kepercayaan menjadi sesuatu yang

sangat penting guna terlaksananya suatu perjanjian atau akad.

6) Nilai Tertulis (*Al-kitabah*)

Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur tentang setiap melakukan akad atau perjanjian bahkan kebijakan yang mengenai pembiayaan sebaiknya dibuat secara tertulis, dikarenakan untuk pembuktian saat dibutuhkan atau di kemudian hari. Bahkan produk perbankan syariah diatur secara tertulis dalam fatwa DSN-MUI.



B. Telaah Pustaka

Tabel 2.1
Telaah Pustaka

No	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Teori	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	G.W.I Awal Habibah dan Wawa Zahwa (2023)	Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi	<ul style="list-style-type: none"> Teori Perilaku Konsumen (Anang Firmansyah, 2012) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> Kuantitatif Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
2.	Muhammad Thoriq Vasluki, Yudha Trishanto (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>M-Banking</i> Dan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <i>Theory Of Reasoned Action</i> (TRA) (Ajzen dan Fishbein, 1976) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> Kuantitatif Kuisisioner 100 responden Variabel Intervening 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

		Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Solo)				
3.	Shalihani Hidayana (2021)	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BTN Syariah Cabang Medan	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Perilaku Konsumen (Nugroho, 2010) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y :Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

1	2	3	4	5	6	7
4.	Nur Fitriatun Khasanah (2019)	Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran)	<ul style="list-style-type: none"> • Etika Bisnis Islam (Ahmad Amin, 2004) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • <i>Field research</i> (Penelitian lapangan) • <i>Kuisisioner</i> 98 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
5.	Adznan Noor Bakri (2018)	Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Pengambilan Keputusan (Azpizain Chaniago, 2017) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • <i>Kuisisioner</i> 38 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) tidak berpengaruh terhadap

		Terhadap Loyalitas Nasabah				Loyalitas Nasabah (Y)
6.	Besse Alfira Anugrah (2018)	Pengaruh Penerapan Nilai- Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BANK Syariah Mandiri Cabang Makassar	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Pemasaran (Fandi Tjiptono, 2015) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
7.	Mardiana (2018)	Pengaruh Penerapan Nilai- Nilai Islam Pada Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Tindakan Sosial (Max Weber, 1920) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

		Bank Syariah Mandiri KC XXX				
--	--	-----------------------------	--	--	--	--

1	2	3	4	5	6	7
8.	Mardiana (2018)	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen)	<ul style="list-style-type: none"> Etika Bisnis Islam (Abdul Aziz, 2013) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> Kuantitatif Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
9.	Umi Masruroh (2018)	Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bnk Berbasis Syariah Dan	<ul style="list-style-type: none"> <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam	<ul style="list-style-type: none"> Kuantitatif Kuisisioner 95 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) tidak berpengaruh

		Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014)	(Wiratna Sujawerni, 2018)	Y : Loyalitas Nasabah		terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
10.	SY.Ardilla (2018)	Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi PT. Bank BNI Syariah Cabang Parepare)	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Tindakan Sosial (Max Weber, 1920) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 50 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

1	2	3	4	5	6	7
11.	Wina Purnamasari (2018)	Pengaruh Penerapan Nilai Islam Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kota Bengkulu	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Pengambilan Keputusan (Azpizain Chaniago, 2017) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif asosiatif • Kuisisioner 99 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
12.	Ema Salma (2017)	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Etika Bisnis Islam (Walton dan Mouro, 2018) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 90 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap

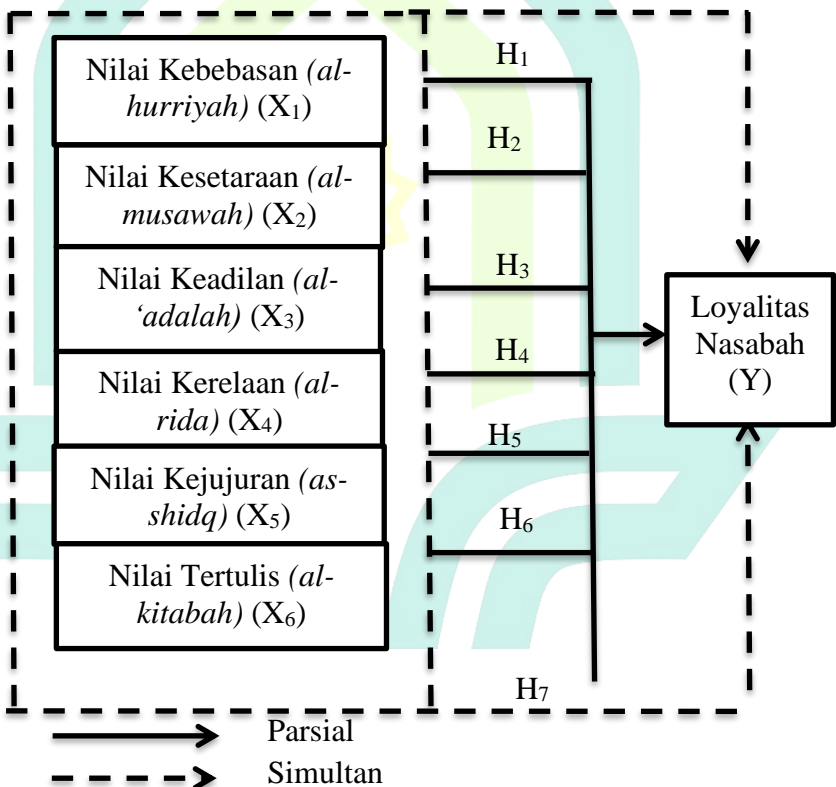
		(Studi Pada BNI Syariah Cabang Kota Makassar)	<ul style="list-style-type: none"> • Perilaku Konsumen (Aritonang, 2015) 			Loyalitas Nasabah (Y)
13.	Yanuari, Rosi Sonia (2017)	Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Kota Malang (Studi Pada STIE Malangucecwara Malang)	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Perilaku Konsumen (Kotler dan Amstrong, 2001) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 50 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)
14.	Sonya Ika Nurita Sari (2017)	Pengaruh Atribut Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory Of Reasond Action</i> (TRA)) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 96 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

			(Fishbein Dan Ajzen, 1975)			
15.	Munawaroh (2016)	Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)	<ul style="list-style-type: none"> • Teori Perilaku Konsumen (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009) 	X : Penerapan Nilai-Nilai Islam Y : Loyalitas Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Kuisisioner 100 responden 	Penerapan Nilai-Nilai Islam (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

C. Kerangka Berpikir

Tujuan dari penelitian ini yaitu menjelaskan penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah guna mencapai tujuan dari akhir sebuah penelitian. Kerangka berpikir dalam observasi ini menjelaskan bahwa variabel independen yaitu Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), Nilai Keadilan (*al-'adalah*) (X_3), Nilai Kerelaan (*al-rida*) (X_4), Nilai Kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X_6) mempengaruhi variabel *dependen* yaitu Loyalitas Nasabah (Y) (Munawaroh, 2016).

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



Adapun hubungan antara variabel berdasarkan landasan teori dan rangkuman penelitian yaitu sebagai berikut:

Pengaruh nilai kebebasan (*al-hurriyah*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anugrah (2018) menjelaskan bahwa dasar hukum nilai-nilai Islam yang dimana suatu pihak bebas dalam menentukan suatu perjanjian atau akad kepada pihak yang lain. Bebas dalam menentukan perjanjian atau akad yaitu bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian dan bebas bagaimana cara ia akan menyelesaikan suatu perjanjian tersebut dengan pihak lain. Dengan kata lain nilai kebebasan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H₁: Penerapan nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

Pengaruh penerapan nilai kesetaraan (*al-musawah*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Habibah et al (2023) dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur kesetaraan antara pihak satu dengan pihak yang lain sehingga mempunyai kedudukan yang sama, dan ketika menentukan kontrak kerja antara perusahaan dengan pihak konsumen (*terms and condition*) itu mempunyai kesetaraan yang sama dan tidak adanya pembeda dari pihak satu ke pihak yang lain. Maka dinyatakan bahwa nilai kesetaraan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H₂: Penerapan nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

Pengaruh penerapan nilai keadilan (*al-'adalah*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hidayana (2021) dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur suatu

perjanjian atau akad yang menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian senantiasa harus mendatangkan keuntungan yang adil dan tidak boleh mendatangkan kerugian kepada salah satu pihak. Maka dari penelitian diatas dinyatakan bahwa nilai keadilan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H₃: Penerapan nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

Pengaruh penerapan nilai kerelaan (*al-rida*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bakri (2018) dasar hukum nilai-nilai Islam yang menyatakan bahwa saat melakukan transaksi yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak yaitu harus adanya kerelaan dan tidak boleh adanya unsur keterpaksaan, tekanan atau penipuan. Hal ini berarti adanya sifat pengaruh antara nilai kerelaan dengan loyalitas nasabah.

H₄: Penerapan nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

Pengaruh penerapan nilai kejujuran (*as-shidq*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Masrurroh (2018) dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur bahwa dalam setiap melakukan perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur atau benar. Karena, di dalam Islam seorang muslim harus berlaku jujur dan dilarang melakukan kebohongan karena sangat berpengaruh terhadap perjanjian atau akad kepada pihak tersebut.

H₅: Penerapan nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

Pengaruh penerapan nilai tertulis (*al-kitabah*) terhadap loyalitas nasabah

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mardiana (2018) dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur tentang setiap melakukan akad atau perjanjian sebaiknya dibuat secara tertulis, dikarenakan untuk pembuktian saat dibutuhkan atau di kemudian hari.

H₆: Penerapan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X₆) secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)

D. Hipotesis

Menurut pendapat Sugiyono (2009) sebagaimana yang dikutip oleh Peni (2018) hipotesis ialah jawaban sementara suatu rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah penelitian tersebut dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Maka berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka peneliti mendapat hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah

Nilai-nilai Islam menurut Masruroh (2018) nilai-nilai Islam ialah kumpulan dari prinsip-prinsip atau sifat, ajaran-ajaran Islamiyah yang penting dan berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam sendiri bukan hanya mengatur tentang hubungan antara manusia dengan Allah swt (*Hablunminallah*) tetapi juga mengatur hubungan antara manusia dengan manusia (*Hablunminnas*).

Pada penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Dan *Theory of Customer(S) Loyalty* bahwa nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017).

Berdasarkan hasil riset dari penelitian terdahulu Mardiana (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen)” hasilnya menyatakan bahwa penerepan nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sementara itu, penelitian dari Umi Masruroh (2018) dengan judul penelitian “Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014)” hasilnya menyatakan bahwa penerepan nilai-nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Maka berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka peneliti mendapat hipotesis sebagai berikut :

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No.	Hipotesis	Penelitian Terdahulu
1	2	3
1.	Ho.1 Penerapan nilai-nilai Islam (X_1) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)	Umi Masruroh (2018)
	Ha.1 Penerapan nilai-nilai Islam (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y)	Mardiana (2018)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan atau *field research* dan penelitian replikasi. Menurut pendapat Maros et al (2019) penelitian lapangan ialah penelitian yang mengamati budaya setempat guna memperoleh informasi yang diperlukan. Dalam penelitian lapangan ini, peneliti secara individu berinteraksi langsung dengan orang-orang yang diteliti. Sedangkan penelitian replikasi menurut Erlina et al (2020) penelitian replikasi dilakukan dengan mengadopsi variabel, indikator, atau objek penelitian yang sama dengan peneliti terdahulu.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan adanya variabel sebagai bentuk objek penelitian dan variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional masing-masing. Dalam pendekatan ini menggunakan reliabilitas dan validitas sebagai syarat yang harus dipenuhi, dan memerlukan adanya uji hipotesis dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan berikutnya. Dan pendekatan ini memberikan makna dalam hubungan penafsiran angka bukan memberikan makna secara kebahasaan (Maros, 2019). Penelitian ini dilakukan guna mencari fakta tentang penerapan nilai-nilai Islam dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Batang.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dilakukan saat melakukan penelitian tersebut. Adapun Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang yang beralokasikan di Jl. Ahmad Yani No. 57, Singosari Kauman, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah 51216. Sedangkan waktu yang

dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini ialah sekitar 1 sampai 2 bulan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi menurut Ridwan et al (2021) ialah jumlah dari keseluruhan objek ataupun subjek yang berada di tempat penelitian dan memenuhi syarat sebagai objek ataupun subjek dengan permasalahan yang akan diteliti. Maka, ditetapkan oleh penulis untuk dilakukan analisa dan kemudian dijadikan kesimpulan. Populasi pada penelitian ini ialah nasabah yang menabung atau melakukan pembiayaan di BSI Batang yang jumlah nasabahnya tidak dapat diketahui. Sehingga penulis menggunakan populasi tak terhingga sebagai pilihan yang tepat.

2. Sampel Penelitian

Sedangkan Mardiyanti et al (2018) juga berpendapat bahwa sampel yaitu merupakan sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam menentukan dan memilih sampel dalam metode ini maka digunakan sampel *random sampling*, yang dimana teknik yang di ambil secara acak, tanpa memerhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan ketahu untuk terpilih sebagai subjek.. Sampel pada penelitian ini ialah nasabah yang aktif menabung dan melakukan transaksi pembiayaan dan menghitung banyaknya sampel pada penelitian ini dengan cara menggunakan rumus Lameshow.

Rumus Lameshow :

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \frac{a}{2} \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z^2 \frac{1-a}{2}$ = Derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$)

$$-\frac{a}{2}$$

P = Maksimal estimasi (50% 0,5)

D = Alpha atau besar toleransi kesalahan

Setelah menggunakan Lameshow maka didapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

E. Tehnik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan penelitian, karena guna mengumpulkan data-data yang diperoleh saat melaksanakan penelitian. Pengumpulan data-data dalam penelitian guna memperoleh kenyataan-kenyataan dan informasi yang diperoleh dan dapat dipercaya (Barlian, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah data primer, yang dimana data tersebut berawal dari anggotanya langsung. Pada pengumpulan data penelitian ini memakai beberapa metode penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner sendiri ialah merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang diajukan peneliti kepada responden dengan cara dibagikan langsung ditempat penelitian dengan

menggunakan skala likert yang dimana responden memberikan jawaban dengan cara memberikan poin dari 1-10.

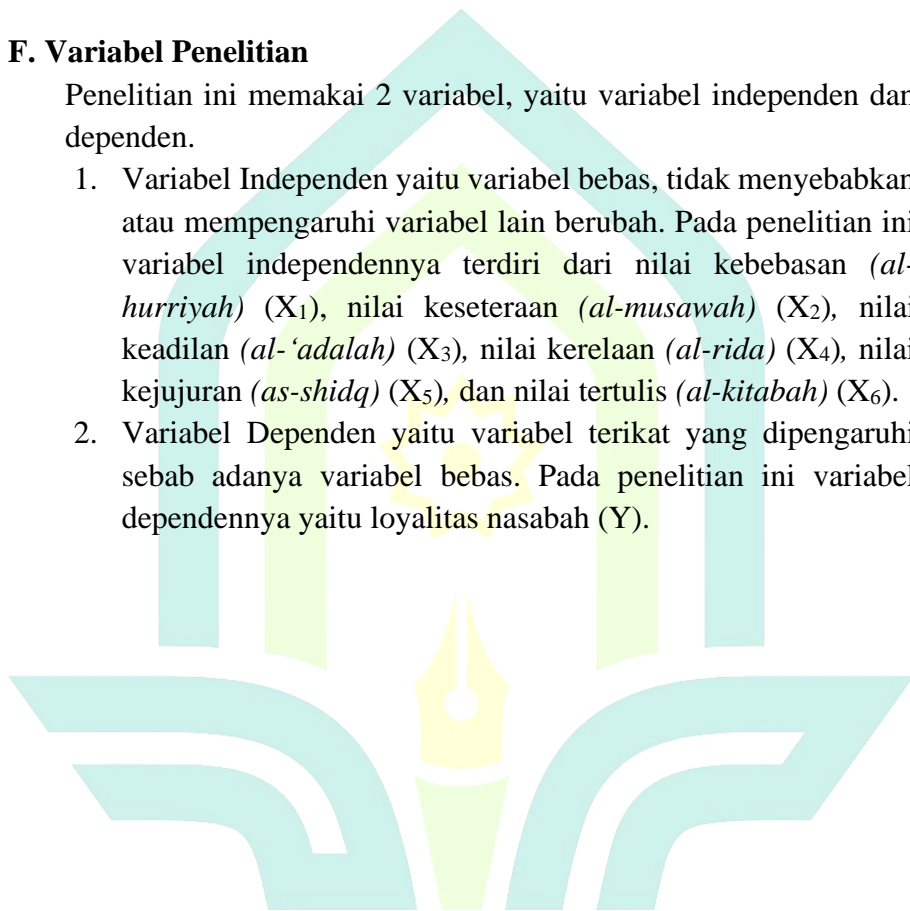
2. Dokumentas

Teknik dokumentasi dilakukan saat proses melakukan penelitian dengan mendokumentasi saat penelitian yang bertujuan untuk memperkuat informasi proses penelitiannya.

F. Variabel Penelitian

Penelitian ini memakai 2 variabel, yaitu variabel independen dan dependen.

1. Variabel Independen yaitu variabel bebas, tidak menyebabkan atau mempengaruhi variabel lain berubah. Pada penelitian ini variabel independennya terdiri dari nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6).
2. Variabel Dependen yaitu variabel terikat yang dipengaruhi sebab adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah (Y).



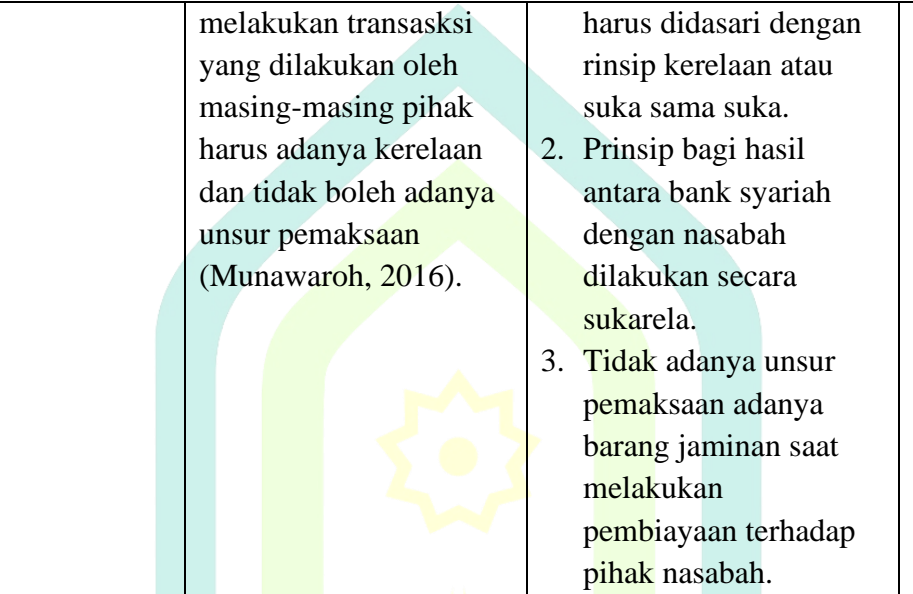
G. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Jenis Data	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5	6
1.	Nilai Kebebasan (<i>al-hurriyah</i>)	Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang dimana suatu pihak bebas dalam menentukan suatu perjanjian atau akad kepada pihak yang lain (Munawaroh, 2016).	<ol style="list-style-type: none">1. Tidak adanya unsur pemaksaan saat melakukan transaksi antara pihak bank syariah dengan nasabah.2. Nasabah diberikan kebebasan dalam memilih suatu produk perbankan syariah.3. Pihak bank syariah mempunyai hak	Primer	Skala Likert

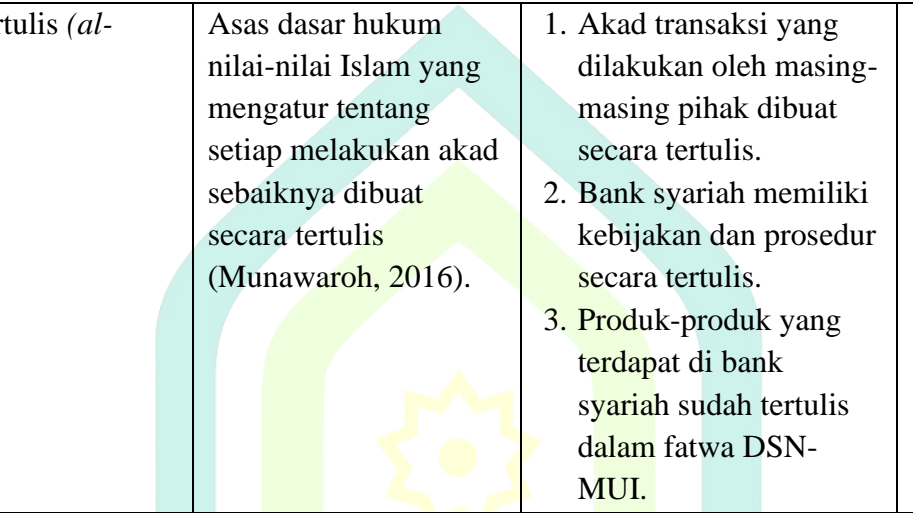
			dalam menentukan nasabah pembiayaan.		
2.	Nilai Kesetaraan (<i>al-musawah</i>)	Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur kesetaraan antara pihak satu dengan pihak yang lain sehingga mempunyai kedudukan yang sama (Munawaroh, 2016).	<ol style="list-style-type: none">1. Adanya persamaann kedudukan yang diberikan oleh bank syariah kepada pihak nasabah.2. Bank syariah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pihak nasabah.3. Setiap nasabah mempunyai hak yang sama dalam memperoleh informasi pembiayaan.	Primer	Skala Likert

1	2	3	4	5	6
3.	<p>Nilai Keadilan (<i>al-adalah</i>)</p>	<p>Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur suatu perjanjian yang menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak (Munawaroh, 2016).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya keuntungan antara kedua belah pihak saat menjalankan transaksi. 2. Sistem bagi hasil yang dijalankan bank syariah sesuai dengan prinsip keadilan. 3. Tidak adanya batasan bagi masyarakat saat mengajukan permohonan pembiayaan yang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang telah berlaku. 	Primer	Skala Likert
4.	<p>Nilai Kerelaan (<i>al-rida</i>)</p>	<p>Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang menyatakan bahwa saat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transaksi yang dilakukan antara masing-masing pihak 	Primer	Skala Likert



		melakukan transaksi yang dilakukan oleh masing-masing pihak harus adanya kerelaan dan tidak boleh adanya unsur pemaksaan (Munawaroh, 2016).	harus didasari dengan prinsip kerelaan atau suka sama suka. 2. Prinsip bagi hasil antara bank syariah dengan nasabah dilakukan secara sukarela. 3. Tidak adanya unsur pemaksaan adanya barang jaminan saat melakukan pembiayaan terhadap pihak nasabah.		
--	--	---	---	--	--

1	2	3	4	5	6
5.	Nilai Kejujuran (<i>as-shidq</i>)	Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur bahwa dalam setiap melakukan perjanjian setiap pihak harus berlaku jujur (Munawaroh, 2016).	<ol style="list-style-type: none">1. Perilaku dari nasabah yang tidak menunda-nunda pembayaran utang.2. Transaksi yang dilaksanakan oleh masing-masing pihak dilakukan secara benar atau jujur.3. Pihak bank syariah tidak menerima uang tip atau uang terimakasih oleh nasabah.4. Perilaku dari nasabah yang melakukan pembayaran angsuran pembiayaan secara tepat waktu.	Primer	Skala Likert



6.	Nilai Tertulis (<i>al-kitabah</i>)	Asas dasar hukum nilai-nilai Islam yang mengatur tentang setiap melakukan akad sebaiknya dibuat secara tertulis (Munawaroh, 2016).	<ol style="list-style-type: none">1. Akad transaksi yang dilakukan oleh masing-masing pihak dibuat secara tertulis.2. Bank syariah memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis.3. Produk-produk yang terdapat di bank syariah sudah tertulis dalam fatwa DSN-MUI.	Primer	Skala Likert
----	--------------------------------------	--	---	--------	--------------

1	2	3	4	5	6
7.	Loyalitas Nasabah	<p>Loyalitas adalah komitmen konsumen bertahan secara mandala guna berlangganan kembali atau melakukan transaksi ulang produk atau jasa di masa yang akan datang. Melakukan transaksi ulang produk atau jasa tertentu yang sama berulang kali merupakan cerminan komitmen psikologis konsumen terhadap sebuah loyalitas (Munawaroh, 2016)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku dari nasabah yang selalu memberikan rekomendasi kepada orang lain 2. Nasabah melakukan aktifitas transaksi apapun yang ditawarkan oleh pihak perbankan. 3. Nasabah menjadikan perbankan pilihan pertama saat melakukan transaksi keuangan. 4. Nasabah selalu membicarakan hal-hal positif mengenai produk atau jasa dari bank ke orang lain. 	Primer	Skala Likert

H. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Analisis Deskriptif

Sarwono (2015) sebagaimana yang dikutip oleh Santoso et al (2018) bahwa analisis deskriptif ialah berfungsi guna memudahkan dalam memberikan gambaran terkait responden berdasarkan karakteristik seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, alamat, dll. Analisis deskriptif untuk pengukuran persepsi tentang dimensi variabel yang tersaji dalam bentuk tabel frekuensi termasuk didalamnya skor tinggi, rata-rata, nilai tengah dan standar deviasi.

b. Uji Validitas

Menurut Duli (2019), menyebutkan uji validitas ialah uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur. Uji validitas juga dianggap sebagai utilitas, dengan kata lain ialah uji validitas dapat mengukur sejauh mana perbedaan yang ditemukan dengan alat ukur mencerminkan perbedaan yang sebenarnya diantara hal-hal yang akan diuji.

c. Uji Reliabilitas

Notoatmodjo (2005) sebagaimana yang dikutip oleh Janna et al (2021) uji reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga, uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur tersebut. Biasanya sebelum melakukan uji reliabilitas maka melakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data tersebut harus valid maka bisa melakukan pengujian reliabilitas, tetapi jika data tersebut tidak valid maka tidak bisa melakukan pengujian reliabilitas.

2. Asumsi Klasik

Menurut Duli (2019), uji asumsi klasik ialah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Maka dapat dikatakan apabila analisis regresi linear

berganda tidak memerlukan OLS maka tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik. Uji asumsi klasik sendiri terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji auto korelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah uji yang bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah model yang memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal. Maka dapat disimpulkan bahwa uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi dari nilai *residual*nya. Sebelum melakukan analisis, data penelitian harus diuji terlebih dahulu kenormalan distribusinya, karena data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya. Pengambilan keputusan dari uji normalitas ialah: jika nilai signifikan lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi jika nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal (Duli, 2019).

b. Uji Linearitas

Priyatno (2010) sebagaimana yang telah dikutip oleh Waspodo et al (2018) uji linearitas ialah uji yang bertujuan guna mengetahui apakah dua variabel terdapat hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Biasanya, uji linearitas digunakan sebagai persyaratan dalam menganalisis regresi linear. Kriterianya uji linearitas ialah apabila lebih dari 0.05 maka terdapat hubungan antara dua variabel yang linear dan signifikan.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas terhadap suatu model regresi linear

berganda. Tetapi jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengambilan keputusan dari uji multikolinearitas ialah: jika nilainya $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikonearitas terhadap data yang diuji, tetapi sebaliknya jika nilainya $< 0,10$ maka artinya terjadi multikonearitas terhadap data yang diuji.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan terhadap varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Tetapi jika ternyata tidak timbul perbedaan atau tetap seperti tanda titik–titik atau point–point yang membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi adanya homoskedestisitas, sementara jika berbeda seperti tidak jelas tanda titik–titiknya atau point–pointnya dan menyebar diantara atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka itu dinamakan heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Yuliara (2019) regresi linear berganda ialah model persamaan yang menjelaskan hubungan antara satu variabel yang tak bebas/ *reponse* (Y) dengan dua variabel atau lebih yang bebas/ *predictor* (X). Tujuan regresi linier berganda sendiri ialah untuk memprediksi antara nilai variabel tak bebas dengan variabel bebas apakah nilai–nilainya dapat diketahui. Dan dapat diketahui pula, bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel bebas.

Menurut pendapat (Janie, 2019) untuk rumus regresi linier berganda adalah :

$$\gamma = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 \dots \dots \epsilon$$

Keterangan :

γ = Loyalitas nasabah

α = Konstanta Y

β = Koefisien Regresi Y

X_1 = Nilai Islam kebebasan (*al-hurriyah*)

X_2 = Nilai Islam kesetaraan (*al-musawah*)

X_3 = Nilai Islam keadilan (*al-'adalah*)

X_4 = Nilai Islam kerelaan (*al-rida*)

X_5 = Nilai Islam kejujuran (*as-shidq*)

X_6 = Nilai Islam tertulis (*al-kitabah*)

ϵ = Epsilon atau standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Yuliara (2019) pengujian ini dilakukan agar dapat diketahui seberapa kuat derajat dari pengaruh antar variabel independen (X) secara parsial dengan variabel dependen (Y). Maka untuk mengetahuinya bisa dilihat dengan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} yang menunjukkan signifikansi 5% (0,05) maka hipotesis yang ditolak adalah H_0 (berpengaruh signifikan). Jika probabilitas $>5\%$ atau tingkat signifikansi 0,05, maka H_a diterima (tidak berpengaruh signifikan) untuk pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Cara lain yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan aturan sebagai berikut:

- 1) Variabel independen (X) dapat menjelaskan berpengaruhnya antara variabel independen dengan variabel dependen, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Variabel independen tidak bisa menjelaskan tidak berpengaruhnya antara variabel independen dengan

variabel dependen, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji F

Menurut Safira (2021) saat melakukan uji F terdapat beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan guna mengetahui apakah ketiga variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan anggota. Dalam pengujian ini digunakan taraf sebesar 5% (0,05) dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α), dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS, kesimpulan yang diambil ialah:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima,
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan F_{tabel} derajat kebebasan = (k-1, n-k, α).

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilaksanakan agar melihat seberapa besar jumlah partisipasi akibat variabel bebas secara bersamaan pada variabel terikat. Apabila R^2 bernilai kecil maka kapasitas dari variabel bebas pada saat menjabarkan hasil variabel terikat sangatlah terbatas, tetapi jika sebaliknya maka variabel bebas saat menjabarkan hasil variabel terikat begitu besar. Uji ini dapat dilihat dengan melihat nilai R Square (R^2) yang terdapat pada tabel Model Summary. Koefisien determinasi R^2 mempunyai nilai diantara nol sampai satu. Seberapa besar pengaruh kontribusi antara variabel bebas dan variabel terikat dapat ditentukan dengan menggunakan koefisien determinasi. Jika nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel *independent* berkemampuan baik untuk menerangkan variabel *dependent* (Fitria dan Sudarmadi, 2019).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data Responden

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah BSI KCP Batang

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang merupakan salah satu kantor cabang BSI di Indonesia yang beralokasikan di Jl. Ahmad Yani No.57, Singosari, Kauman, Kec. Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah 51216. Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 yang diresmikan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. Hadirnya BSI guna memperkuat system keuangan syariah di Indonesia dan diperlukan adanya kesatuan bank-bank Syariah. Sedangkan BSI KCP Batang diresmikan pada 23 Agustus 2022. BSI merupakan hasil dari penggabungan bank-bank syariah Indonesia diantaranya bank-bank yang digabungkan meliputi BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri dan kini menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai perusahaan public yang merupakan hasil penggabungan antar bank dan berupaya menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dan diharapkan dapat memberikan energy baru perkembangan perekonomian nasional serta memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI mencerminkan wajah perbankan syariah Indonesia yang modern, universal dan serba alami (48 *Lil' alamin*).

b. Visi dan Misi BSI KCP Batang

Visi “Menuju top 10 Global Islamic Bank”

Misi “Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik

bagi para pemegang saham, dan menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.”

2. Karakteristik Responden

Deskriptif data pada penelitian mempunyai tujuan untuk mengetahui karakteristik responden. Pada penelitian ini jumlah kuisisioner yang terkumpul sama dengan jumlah sampel yaitu 96 responden. Kuisisioner yang dibagikan kepada nasabah terisi penuh, karena pada saat pengumpulan kuisisioner dilakukannya pengecekan jawaban pada responden. Pendistribusian dan pengumpulan data kuisisioner dilakukan pada tanggal 22 Januari 2024 s/d 02 Februari 2024 di BSI KCP Batang.

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Hasil persebaran data responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Responden berdasarkan usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	25	26.0	26.0	26.0
	31-40	27	28.1	28.1	54.2
	41-50	23	24.0	24.0	78.1
	>50	21	21.9	21.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa nasabah BSI KCP Batang sebagian besar berusia 31-40 tahun berjumlah 27 responden dan presentase sebesar 28,1%. Sedangkan responden yang berusia 2-30 tahun berjumlah 25 dengan presentase sebesar 11,9%, responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 23 responden dengan presentase sebesar 24,0% dan responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 21 responden dengan presenttase sebesar 21,9%. Maka, nasabah

BSI KCP Batang didomisili nasabah yang berusia 31-40 tahun dan nasabah paling sedikit berusia diatas 50 tahun.

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut data responden nasabah BSI KCP Batan yang sudah diolah berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	40	41.7	41.7	41.7
	Perempuan	56	58.3	58.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan pemaparan Tabel 4.2 menunjukkan penelitian terhadap 96 responden berdasarkan jenis kelamin dan menunjukkan bahwa nasabah BSI KCP Batang sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 responden dengan presentase sebesar 58,3%. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden dengan presentase sebesar 41,7%. Sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah BSI KCP Batang mayoritas perempuan.

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berikut data responden nasabah BSI KCP Batang yang sudah diolah berdasarkan pendidikan terakhir responden :

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	16	16.7	16.7	16.7
	SMP	15	15.6	15.6	32.3
	SMA	13	13.5	13.5	45.8
	D3	12	12.5	12.5	58.3

	S1	22	22.9	22.9	81.3
	S2	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 16 responden dengan jumlah persentase 16,7%, pendidikan terakhir SMP berjumlah 15 responden dengan jumlah persentase 15,6%, pendidikan terakhir SMA berjumlah 13 responden dengan jumlah persentase 13,5%, pendidikan terakhir D3 berjumlah 12 responden dengan jumlah persentase 12,5%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 22 responden dengan jumlah persentase 22,9%, dan pendidikan terakhir S2 berjumlah 18 responden dengan jumlah persentase 18,8%. Maka, dapat dikatakan bahwa pendidikan terakhir nasabah BSI KCP Batang mayoritas lulusan S1.

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berikut data responden nasabah BSI KCP Batang yang sudah diolah berdasarkan pekerjaan nasabah:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	15	15.6	15.6	15.6
	Pegawai swasta	19	19.8	19.8	35.4
	Guru/dosen	17	17.7	17.7	53.1
	Wiraswasta	15	15.6	15.6	68.8
	Pengusaha	12	12.5	12.5	81.3
	Irt	9	9.4	9.4	90.6
	Pensiun	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan responden yang bekerja sebagai pelajar/Mahasiswa sebanyak 15 responden dengan jumlah persentase 15,6%, Pegawai Swasta sebanyak 19 responden dengan jumlah persentase 19,8%, Guru/Dosen sebanyak 17 responden dengan jumlah persentase 17,7%, Wiraswasta sebanyak 15 responden dengan jumlah persentase 15,6%, Pengusaha sebanyak 12 responden dengan jumlah persentase 12,5%, IRT sebanyak 9 responden dengan jumlah persentase 9,4%, dan yang terakhir Pensiun sebanyak 9 responden dengan jumlah persentase 9,4%. Maka, dapat dikatakan bahwa nasabah BSI KCP Batang paling banyak berprofesi sebagai pegawai swasta dengan persentase 19,8% dan responden dengan profesi paling sedikit adalah IRT dengan persentase sebesar 9,4% dan pensiun dengan persentase sebesar 9,4%.

e. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

Berikut data responden nasabah BSI KCP Batang yang sudah diolah berdasarkan penghasilan tiap bulan nasabah:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dibawah Rp 1 juta	14	14.6	14.6	14.6
	Rp 1 juta - Rp 2 juta	16	16.7	16.7	31.3
	Rp 2 juta - Rp 3 juta	18	18.8	18.8	50.0
	Rp 3 juta - Rp 4 juta	19	19.8	19.8	69.8
	Rp 4 juta - Rp 5 juta	14	14.6	14.6	84.4

	diatas 5 juta	15	15.6	15.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden paling banyak memiliki penghasilan per bulan sebesar Rp. 3 juta- Rp. 4 juta yang berjumlah 19 responden dengan persentase sebesar 19,8% dan paling sedikit memiliki penghasilan perbulan sebesar dibawah Rp. 1 juta yang berjumlah 14 responden dengan persentase sebesar 14,6%.

B. Analisis Data Deskriptif

1. Uji Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ialah uji yang dilakukan guna mengetahui seberapa efektifitasnya suatu alat ukur valid atau tidak valid. Dalam penelitian ini, uji validitas diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 25 dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1). Pengukuran uji validitas dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka data dianggap valid tetapi jika r hitung $<$ r tabel maka data dianggap tidak valid. Dengan perhitungan $(df) = n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Maka pada penelitian ini $(df) = 96-2=94$. Maka di peroleh r tabel pada 94 ialah 0,1689.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Nilai Kebebasan (<i>al-hurriyah</i>) (X1)	X1.1	0,477	0,1689	Valid
	X1.2	0,499	0,1689	Valid
	X1.3	0,408	0,1689	Valid
	X1.4	0,479	0,1689	Valid

Nilai Kesetaraan <i>(al-musawah)</i> (X2)	X2.1	0,496	0,1689	Valid
	X2.2	0,546	0,1689	Valid
	X2.3	0,520	0,1689	Valid
	X2.4	0,576	0,1689	Valid
Nilai Keadilan <i>(al-'adalah)</i> (X3)	X3.1	0,469	0,1689	Valid
	X3.2	0,531	0,1689	Valid
	X3.3	0,416	0,1689	Valid
	X3.4	0,703	0,1689	Valid
Nilai Kerelaan <i>(al-rida)</i> (X4)	X4.1	0,343	0,1689	Valid
	X4.2	0,552	0,1689	Valid
	X4.3	0,550	0,1689	Valid
	X4.4	0,517	0,1689	Valid
Nilai Kejujuran <i>(as-shidq)</i> (X5)	X5.1	0,523	0,1689	Valid
	X5.2	0,589	0,1689	Valid
	X5.3	0,584	0,1689	Valid
	X5.4	0,495	0,1689	Valid
Nilai Tertulis <i>(al-kitabah)</i> (X6)	X6.1	0,457	0,1689	Valid
	X6.2	0,513	0,1689	Valid
	X6.3	0,568	0,1689	Valid
	X6.4	0,445	0,1689	Valid
	Y1	0,453	0,1689	Valid

Loyalitas Nasabah (Y)	Y2	0,568	0,1689	Valid
	Y3	0,487	0,1689	Valid
	Y4	0,522	0,1689	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah 2024.

Dari Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan penelitian ini valid, karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,1689$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengukur seberapa konsisten sebuah jawaban responden dari alat ukur yang sama. Kriteria data dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 . Berikut hasil perhitungan reliabilitas :

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Min <i>Cronbach's Alpha</i> yang dinyatakan	Keterangan
1.	Nilai Kebebasan (<i>al-hurriyah</i>) (X1)	0,678	0,6	Reliabel
2.	Nilai Kesetaraan (<i>al-musawah</i>) (X2)	0,664	0,6	Reliabel
3.	Nilai Keadilan (<i>al-'adalah</i>) (X3)	0,657	0,6	Reliabel
4.	Nilai Kerelaan (<i>al-rida</i>) (X4)	0,616	0,6	Reliabel
5.	Nilai Kejujuran (<i>as-shidq</i>) (X5)	0,676	0,6	Reliabel
6.	Nilai Tertulis (<i>al-kitabah</i>) (X6)	0,621	0,6	Reliabel
7.	loyalits Nasabah (Y)	0,633	0,6	Reliabel

Sumber Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa 28 item pertanyaan dari 7 variabel penelitian sudah reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Maka tiap masing-masing variabel dikatakan reliabel dan layak diproses analisis data.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan guna mengetahui apakah data yang digunakan pada model redresi berdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini melihat kriteria uji normalitas, yaitu apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut memiliki distribusi yang normal ataupun sebaliknya. Hasil pengujian uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.8
Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistik	Df	Sig.	Statistik	df	Sig.
Unstandardized Residual	.075	96	.200*	.985	96	.329

Sumber : Data Primer yang diolah 2024

Pada Tabel 4.8 menunjukkan nilai signifikansi yaitu 0,200, yang menunjukkan bahwa nilai 0,200 melebihi taraf signifikansi 0,05. Maka dapat dinyatakan adanya distribusi normal.

b. Uji Linearitas

Hasil output IBM SPSS 25 uji linearitas melalui *Test Deviation From Linearity* dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada beberapa tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X1	Between Groups	(Combined)	113.742	11	10.340	1.208	.295
		Linearity	7.326	1	7.326	.856	.358
		Deviation from Linearity	106.416	10	10.642	1.243	.276
	Within Groups		719.217	84	8.562		
	Total		832.958	95			

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.9 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,358 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) dengan variabel loyalitas nasabah.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas Nilai Kesetaraan (*al-musawah*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X2	Between Groups	(Combined)	75.082	13	5.776	.625	.827
		Linearity	26.630	1	26.630	2.88	.093
		Deviation from Linearity	48.452	12	4.038	.437	.944
Within Groups		757.876	82	9.242			
Total		832.958	95				

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.10 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,944 yang mana

lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) dengan variabel loyalitas nasabah.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas Nilai Keadilan (*al-'adalah*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total _Y * Total _X3	Between Groups	(Combined)	103.183	13	7.937	.892	.565
		Linearity	.467	1	.467	.052	.819
		Deviation from Linearity	102.717	12	8.560	.962	.492
	Within Groups		729.775	82	8.900		
	Total		832.958	95			

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.11 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,492 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) dengan variabel loyalitas nasabah.

Tabel 4.12
Hasil Uji Linearitas Nilai Kerelaan (*al-rida*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total _Y * Total _X4	Between Groups	(Combined)	95.437	13	7.341	.816	.642
		Linearity	5.044	1	5.044	.561	.456

	Deviation from Linearity	90.39 3	1 2	7.533	.83 8	.61 2
	Within Groups	737.5 21	8 2	8.994		
	Total	832.9 58	9 5			

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tael 4.12 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,612 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai kerelaan (*al-rida*) dengan variabel loyalitas nasabah.

Tabel 4.13
Hasil Uji Linearitas Nilai Kejujuran (*as-shidq*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X5	Between Groups	(Combined)	129.360	15	8.624	.981	.483
		Linearity	18.360	1	18.360	2.088	.152
		Deviation from Linearity	111.000	14	7.929	.901	.560
	Within Groups		703.598	80	8.795		
Total		832.958	95				

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.13 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,560 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) dengan variabel loyalitas nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linearitas Nilai Tertulis (*al-kitabah*)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
		(Combined)	80.461	12	6.705	.740	.709

Total_Y * Total_X6	Between Groups	Linearity	17.719	1	17.719	1.954	.166
		Deviation from Linearity	62.742	11	5.704	.629	.799
	Within Groups		752.498	83	9.066		
	Total		832.958	95			

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.14 didapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,799 yang mana lebih besar dari 0,05. Sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) dengan variabel loyalitas nasabah.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas yaitu suatu alat pengujian guna menemukan ada atau tidaknya suatu hubungan antar variabel pada suatu model regresi. Tidak terjadi uji multikolinearitas jika $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,10$. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000		
	Total_X1	.144	.115	.129	1.258	.212	.970	1.030
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-1.902	.060	.907	1.102

Total_ X3	- .013	.10 6	-.012	- .12 0	.9 04	.963	1.0 38
Total_ X4	- .136	.10 9	-.129	- 1.2 48	.2 15	.953	1.0 49
Total_ X5	.160	.10 3	.167	1.5 55	.1 24	.886	1.1 29
Total_ X6	- .126	.11 3	-.121	- 1.1 14	.2 69	.863	1.1 58

Sumber : Data Primer yang diolah 2024

Dari tabel 4.15 diporel VIF variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X1) sebesar $1,030 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,970 > 0,10$, variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X2) sebesar $1,102 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,907 > 0,10$, variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) (X3) sebesar $1,038 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,963 > 0,10$, variabel nilai kerelaan (*al-rida*) (X4) sebesar $1,049 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,953 > 0,10$, variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) (X5) sebesar $1,129 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,883 > 0,10$, variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) (X6) sebesar $1,158 < 10$ dan nilai *tolerance* $0,863 > 0,10$. Karena semua variabel nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi masalah mulikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan guna menguji ada atau tidaknya kesamaan nilai residual. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tingkat signifikan $> 0,05$ begitu juga sebaliknya. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a				
	B	Std. Error	Beta	

1.	(Constant)	8.611	4.773		1.804	.075
	Total_X1	.006	.060	.011	.106	.916
	Total_X2	.067	.057	.124	1.165	.247
	Total_X3	-.138	.056	-.256	- 2.479	.055
	Total_X4	-.022	.057	-.039	-.377	.707
	Total_X5	.012	.054	.025	.228	.820
	Total_X6	-.077	.060	-.141	- 1.287	.201

a. Dependent Variabel: Abs_RES

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Dari Tabel 4.16 dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig. $>0,005$. Dari tabel tersebut didapat nilai sig. masing-masing variabel yaitu Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) 0,916, Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) 0,247, Nilai Keadilan (*al-musawah*) 0,055, Nilai Kerelaan (*al-rida*) 0,707, Nilai Kejujuran (*as-shidq*) 0,820, dan Nilai Tertulis (*al-kitabah*) 0,201. Jadi dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas karena nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing lebih dari 0,05.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Mencari pengaruh Nilai Kebebasan, Kesetaraan, Keadilan, Kerelaan, Kejujuran, dan Tertulis terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan bantuan IBM SPSS 25 dapat diketahui hasil analisis pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17
Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000		
	Total_X1	.144	.115	.129	1.678	.012	.970	1.030
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-1.902	.005	.907	1.102
	Total_X3	-.013	.106	-.012	-.120	.904	.963	1.038
	Total_X4	-.136	.109	-.129	-1.688	.015	.953	1.049
	Total_X5	.160	.103	.167	1.665	.024	.886	1.129
	Total_X6	-.126	.113	-.121	-1.694	.049	.863	1.158
a. Dependent Variabel: Total_Y Sumber: Data Primer yang diolah 2024								

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka persamaan yang terbentuk sebagai berikut:

$$\gamma = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 \dots \dots \epsilon$$

$$\gamma = 38,662 + 0,144 X_1 - 0,207 X_2 - 0,013 X_3 - 0,136 X_4 + 0,160 X_5 - 0,126 X_6 \epsilon$$

Model regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Nilai konstanta 38,662 dan bernilai positif, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6), bernilai konstan atau nol, maka loyalitas nasabah sebesar 4,265.

- b. Koefisien regresi nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1) sebesar 0,114 dan bernilai positif, maka hal tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) meningkat satu satuan maka akan meningkatkan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,114 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh positif nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y),
- c. Koefisien regresi nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) -0,207 dan bernilai negatif hal tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) menurun satu satuan maka akan meningkatkan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,207 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh negatif nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y).
- d. Koefisien regresi nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), -0,013 dan bernilai negatif hal tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) menurun satu satuan maka akan meningkatkan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar - 0,013 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh negatif nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y).
- e. Koefisien regresi nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), -0,136 dan bernilai negatif hal tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel nilai kerelaan (*al-rida*) meningkatkan satu satuan maka akan menurunkan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,136 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh negatif nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4) terhadap loyalitas nasabah (Y).
- f. Koefisien regresi nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) 0,160 dan bernilai positif hal tersebut menunjukkan bahwa ketika variabel nilai kejujuran meningkat satu satuan maka akan meningkatkan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,160 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh positif nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) terhadap loyalitas nasabah (Y).
- g. Koefisien regresi nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) -0,126 dan bernilai negatif hal tersebut menunjukkan bahwa ketika

variabel nilai tertulis meningkatkan satu satuan maka akan menurun variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,126 satuan, dengan asumsi bahwa ada pengaruh negatif nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) terhadap loyalitas nasabah (Y).

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial yaitu suatu pengujian yang digunakan untuk menilai setiap variabel independen apakah berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen atau tidak. Variabel independen berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima. Sebaliknya apabila variabel independen dikatakan tidak berpengaruh jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_o diterima. Hasil pengujian disajikan dengan tabel berikut yang sudah diolah menggunakan IBM SPSS versi 25.

Tabel 4.18
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000
	Total_X1	.144	.115	.129	1.678	.012
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-	.005
	Total_X3	-.013	.106	-.012	-1.20	.904
	Total_X4	-.136	.109	-.129	-	.015
	Total_X5	.160	.103	.167	1.665	.024
	Total_X6	-.126	.113	-.121	-	.049
					1.694	

Dependent Variabel: Total_Y

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa :

- a. Hasil uji t nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X1) dihasilkan nilai t_{hitung} sebesar 1,678 dengan signifikansi 0,012 sehingga didapat hasil $t_{hitung} (1,678) > t_{tabel} (1,66126)$ dan signifikansi $(0,012) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa $H_0.1$ ditolak dan $H_a.1$ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X1) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).
- b. Hasil uji t variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X2) dihasilkan t_{hitung} sebesar (1,902) dengan signifikansi 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} (-1,902) > t_{tabel} (1,66126)$ dan signifikansi $(0,005) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan yaitu $H_0.2$ ditolak dan $H_a.2$ diterima. Sehingga didapat kesimpulan bahwa variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).
- c. Hasil uji t variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) (X3) dihasilkan t_{hitung} sebesar 0,120 dengan signifikansi sebesar 0,904. Sehingga didapat kesimpulan yaitu $t_{hitung} (-0,120) < t_{tabel} (1,66126)$ dan signifikansi $(0,904) > 0,05$. Hal ini disimpulkan bahwa $H_0.3$ diterima dan $H_a.3$ ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) (X3) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).
- d. Hasil uji t variabel nilai kerelaan (*al-rida*) (X4) dihasilkan t_{hitung} sebesar (1,688) dengan signifikansi 0,015 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} (-1,688) > t_{tabel} (1,66126)$ dan signifikansi $(0,015) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan yaitu $H_0.4$ ditolak dan $H_a.4$ diterima. . Sehingga didapat kesimpulan bahwa variabel nilai kerelaan (*al-rida*) (X4) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).

- e. Hasil uji t variabel nilai kejujuran (as-shidq) (X5) dihasilkan t hitung sebesar (1,665) dengan signifikansi 0,024 sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung (1,665) > t tabel (1,66126) dan signifikansi (0,024) < 0,05. Maka dapat disimpulkan yaitu Ho.5 ditolak dan Ha.5 diterima. Sehingga didapat kesimpulan bahwa variabel nilai kejujuran (as-shidq) (X5) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).
- f. Hasil uji t variabel nilai tertulis (al-kitabah) (X6) dihasilkan t hitung sebesar (1,694) dengan signifikansi 0,049 sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung (-1,694) > t tabel (1,66126) dan signifikansi (0,049) < 0,05. Maka dapat disimpulkan yaitu Ho.6 ditolak dan Ha.6 diterima. Sehingga didapat kesimpulan bahwa variabel nilai tertulis (al-kitabah) (X6) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).
- b. Uji F (Uji signifikansi simultan)

Uji F digunakan untuk menguji secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.19
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.266	7	41.038	139.246	.001 ^b
	Residual	181.553	88	2.063		
	Total	468.819	95			
a. Dependent Variabel: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), , TOTAL_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X5, TOTAL_X2, Total_X6						

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Nilai F_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dfl (pembilang) = k-1 (7-1 = 6) dan df2 (penyebut = n-k (96-7 = 89) maka diperoleh

F_{tabel} sebesar 2,20. Berdasarkan uji anova atau uji F pada tabel diatas diperoleh hasil nilai F_{hitung} 139,246 > F_{tabel} 2,20 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,005$, maka disimpulkan nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen (X) menerangkan variase variabel dependen (Y). berikut hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.581	1.860556
a. Predictors: (Constant), , TOTAL_X1, Total_X4, Total_X5, TOTAL_X2, Total_X6, Total_X3				
b. Dependent Variabel: Total_Y				

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.20, hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted R square* sebesar 0,581. Hal ini berarti variabel loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) sebesar 58,1% sementara sisanya sebesar 41,9% dijelaskan variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan analisis data di atas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan penelitian regresi linear berganda

mengenai variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X6) terhadap Loyaltas Nasabah (Y). Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25. Dibawah ini adalah pembahasan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian.

1. Nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X₁) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,678 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih kecil.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) (X₁) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyaltas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan Theory of Customer(S) Loyalty nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa kebebasan (*al-hurriyah*) (X1) memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai kebebasan (*al-hurriyah*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu

Mardiana (2018). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Masruroh (2018) yang menjelaskan bahwa dalam penelitiannya mengatakan variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi dari hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti menunjukkan bahwa nasabah bebas dalam menentukan produk yang akan digunakannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing tiap nasabah. Dan bank syariah mempunyai wewenang kebebasan dalam menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian. Semakin tinggi nasabah memiliki nilai kebebasan (*al-hurriyah*) maka semakin tinggi pula nasabah dalam memilih bank Syariah untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Maka nasabah akan semakin memberikan loyalitas dengan lembaga dan semakin kecil nasabah mempunyai intensi untuk berpindah ke layanan atau bank lain.

2. Nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,902 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih kecil.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa uji t untuk variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) pada analisis ini menunjukkan bahwa nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi, dengan demikian $H_0.2$ ditolak dan $H_a.2$ diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan *Theory of Customer(S) Loyalty* nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) memberikan pengaruh signifikan namun negative terhadap loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai kesetaraan (*al-musawah*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu Vasluki et al (2013). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayana (2021) yang mana dalam penelitiannya mengatakan variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi dari hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai kesetaraan (*al-musawah*) berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti menunjukkan bahwa tidak adanya kesetaraan antara pihak satu dengan pihak yang lain sehingga tidak mempunyai kedudukan yang sama antar nasabah. Karena setiap nasabah diberikan nilai kesetaraan yang berbeda-beda oleh pihak nasabah sesuai dengan kebutuhan setiap individu nasabah yang menyebabkan loyalitas nasabah menjadi naik, sehingga jika setiap nasabah diberikan kedudukan yang sama maka akan menyebabkan loyalitas menurun.

3. Nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,120 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} < t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,904 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan

taraf signifikansi yang telah di tentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih besar.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa uji t untuk variabel nilai keadilan (al-'adalah) bahwa nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansi, dengan demikian $H_0.3$ diterima dan $H_a.3$ ditolak. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Keadilan (al-'adalah) (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Hasil tersebut ternyata berbeda dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan Theory of Customer(S) Loyalty nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan hasil bahwa Nilai Keadilan (al-'adalah) (X3) tidak memberikan pengaruh dalam loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai keadilan (al-'adalah) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu oleh Bakri (2018). Berbeda dengan Khasanah (2019) yang pada penelitiannya menghasilkan variabel nilai keadilan (al-'adalah) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai keadilan (al-'adalah) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi nasabah memiliki nilai keadilan (al-'adalah) maka tidak mempengaruhi nasabah dalam memilih bank Syariah untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Maka nasabah akan semakin memberikan loyalitas dengan lembaga tidak mempengaruhi nasabah untuk berpindah ke layanan atau bank lain.

4. Nilai kerelaan (*al-rida*) (X₄) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai kerelaan (*al-rida*) (X₄) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,688 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,015 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih kecil.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa uji t untuk variabel nilai kerelaan (*al-rida*) pada analisis ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi, dengan demikian $H_0.4$ ditolak dan $H_a.4$ diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Kerelaan (*al-rida*) (X₄) berpengaruh signifikan namun negative terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan Theory of Customer(S) Loyalty nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan hasil bahwa Nilai Kerelaan (*al-rida*) (X₄) memberikan pengaruh signifikan namun negatif terhadap loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai kerelaan (*al-rida*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu Anugrah (2018). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Mardiana (2018) yang mana dalam penelitiannya mengatakan variabel nilai kerelaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai kerelaan (*al-rida*) berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5. Nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,665 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,024 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih kecil.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa uji t untuk variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) pada analisis ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi, dengan demikian $H_0.5$ ditolak dan $H_a.5$ diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Kejujuran (*as-shidq*) (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan Theory of Customer(S) Loyalty nasabah memiliki komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan hasil bahwa Nilai Kejujuran (*as-shidq*) (X_5) memberikan pengaruh dalam loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai kejujuran (*as-shidq*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu Ardilla (2018) yang pada penelitiannya menghasilkan variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2018) yang mana dalam penelitiannya mengatakan variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai kejujuran (*as-shidq*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi nasabah memiliki nilai kejujuran (*as-shidq*) maka semakin tinggi pula nasabah dalam memilih bank Syariah untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Maka nasabah akan semakin memberikan loyalitas dengan lembaga dan semakin kecil nasabah mempunyai intensi untuk berpindah ke layanan atau bank lain.

6. Nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan pengujian statistik pada tabel 4.19 untuk variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,694 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66216, maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sementara itu juga diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,049 < 0,005$ dan jika dibandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditentukan angka tersebut memiliki nilai yang lebih kecil.

Berdasarkan analisis ini menunjukkan bahwa uji t untuk variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) pada analisis ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi, dengan demikian $H_0.6$ ditolak dan $H_a.6$ diterima. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X_6) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BSI KCP Batang.

Penelitian ini sesuai dengan Theory of Planned Behavior bahwa seseorang mengambil keputusan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya keyakinan berperilaku, norma subjektif dan control perilaku (Wiratna, 2018). Begitu juga dengan Theory of Customer(S) Loyalty nasabah memiliki

komitmen terhadap merk dengan cara melakukan pembelian secara berulang-ulang dan konsisten (Nikmah, 2017). Pada penelitian ini penulis menemukan hasil bahwa Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X_6) memberikan pengaruh dalam loyalitas nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa nilai tertulis (*al-kitabah*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, diantaranya yaitu Purnamasari (2018) yang pada penelitiannya menghasilkan variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Masruroh (2018) yang mana dalam penelitiannya mengatakan variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implikasi hasil penelitian membuktikan bahwa variabel nilai tertulis (*al-kitabah*) berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti semakin tinggi nasabah memiliki nilai tertulis (*al-kitabah*) maka semakin tinggi pula nasabah dalam memilih bank Syariah untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Maka nasabah akan semakin memberikan loyalitas dengan lembaga dan semakin kecil nasabah mempunyai intensi untuk berpindah ke layanan atau bank lain.

7. Pengaruh Nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), Nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), Nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), Nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), Nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), Nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) secara simultan terhadap Loyaltas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji F pada table 4.20 terlihat nilai Uji F dengan variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) sebesar $F_{hitung} 139,246 > F_{tabel} 2,20$. Dari table tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai yang telah ditentukan yaitu sebesar $0,001 < 0,005$. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini Ha.7 diterima dan Ho.7 ditolak, yang artinya secara simultan variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y).



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.
3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.
4. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.
5. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya

semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.

6. Hasil pengujian hipotesis secara parsial uji (t) variable nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya semakin tinggi tingkat nilai nilai kebebasan (*al-hurriyah*), semakin tinggi pula keputusan nasabah memberikan loyalitas nasabah kepada pihak BSI KCP Batang.
7. Hasil pengujian hipotesis secara simultan uji F nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) BSI KCP Batang. Artinya keenam variable tersebut secara bersama-sama meningkatkan loyalitas nasabah BSI KCP Batang.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah berusaha untuk memenuhi dan melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih terdapat keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel dependen loyalitas nasabah saja. Sedangkan masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi penerapan nilai-nilai Islam seperti kinerja bank syariah, kepuasan nasabah, minat menabung, dll.
2. Responden pada penelitian ini berjumlah 96 orang sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden agar hasil yang diinginkan lebih maksimal untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Objek penelitian ini hanya difokuskan pada nasabah BSI KCP Batang sehingga peneliti selanjutnya diharapkan

memperluas objek penelitian seperti nasabah bank syariah se Jawa Tengah atau nasabah bank syariah se Indonesia.

C. Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian tersebut dapat diuraikan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini berkontribusi menambah literatur dan bukti empiris bahwa tidak semua variabel penelitian dalam penelitian ini mendukung teori yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Beberapa variabel yang mendukung berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah (Y) yaitu nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6). Sementara itu variabel yang tidak mendukung atau tidak mempengaruhi loyalitas nasabah (Y) yaitu nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3).

2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis penelitian ini dapat dipergunakan bagi para nasabah guna meningkatkan loyalitas. Implikasi ini didasarkan pada variabel nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) yang terbukti mampu memberi pengaruh pada loyalitas nasabah (Y). Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan hal-hal tentang cara nilai kebebasan (*al-hurriyah*) (X_1), nilai kesetaraan (*al-musawah*) (X_2), nilai keadilan (*al-'adalah*) (X_3), nilai kerelaan (*al-rida*) (X_4), nilai kejujuran (*as-shidq*) (X_5), dan nilai tertulis (*al-kitabah*) (X_6) dengan baik dan benar. Dan juga harus memperhatikan loyalitas nasabah (Y) agar lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Akbar, Et. Al (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota. *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1).
- Anugrah, B. A. (2018). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar. *Dinamis: Journal of Islamic Management And Bussines*, 1(1).
- Ardilla, S. (2018). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah (Studi PT. Bank BNI Syariah Cabang Parepare). *Skripsi*, 1-107.
- Bakri, A. N. (2018). Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 1(1).
- Barlian, E. (2018). Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif. Padang: Sukabuni Press.
- Duli, N. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS. Deepublish. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Eny, L. A. (2020). *Analisis Pengaruh Citra, Pelayanan Jasa Dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Menurut Perspektif Islam (Studi pada Pegadaian Syariah Unit Way Halim Bandar Lampung)*. *Skripsi*, 1-138.
- Erlina, Et. Al (2020). Komitmen Organisasi Auditor, Kelelahan, dan Keinginan untuk Pindah: Suatu Penelitian Replikasi. *Riset dan Jurnal Akuntansi*, 4(2).
- Fitria, F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan

PT. Beton Elemen Persada. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(1).

Habibah, Et. Al. (2023). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Jambi. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1).

Hasibuan, F. U., Et. Al (2020). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1).

Hermawan, I. (2019). Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method). Kuningan: Hidayatul Quran.

Hidayat, A. A. (2018). Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif. Surabaya: Health Books Publishing.

<https://ojk.go.id/PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JUNI%202023.pdf>

<https://batangkab.bps.go.id/statictabel/2023/09/22/680/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kabupaten-batang-2023.html>

Hudayana, S. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BTN Syariah Cabang Medan. *Skripsi*, 1-112.

Safira H, S. H. (2021). Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Cabang Ratulangi Palopo). *Skripsi*, 1-107.

Jabal N. (2022). Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia. *Skripsi*, 1-118.

- Janie, D. N. A. (2019). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. Semarang: University Press.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. *Journal Basicedu*, 2(1).
- Khasanah, N. F. (2019). Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pt Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran). *Skripsi*, 1-206.
- Mardiana, M. (2018). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri KC XXX. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2).
- Mardiana, M. (2018). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kapanjen) (Doctoral Dissertatiton, University Of Muhammadiyah Malang). *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2).
- Mardiyati, U., Et. Al. (2018). Pengaruh Kebijakan Dividen, Kebijakan Hutang Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2010. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1).
- Maros., Et. Al (2019). Penelitian Lapangan (Field Research). *Skripsi*, 1-25.
- Masruroh, U. (2018). Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014). *Skripsi*, 1-145.

- Munawaroh, M. (2016). Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). *Thesis*, 1-162.
- Nikmah, N. R. (2017). Hubungan Relationship Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty. *Competence: Journal of Management Studies*, 11(2).
- Peni, T. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1(1).
- Purnamasari, W. (2018). Pengaruh Penerapan Nilai Syariah dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kota Bengkulu. *Skripsi*, 1-100.
- Reza, M., Et. Al. (2018). Pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap kinerja bank syariah dengan menggunakan maqashid index: Studi lintas negara. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 5(1).
- Ridwan, R., Et. Al (2021). Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula. Kalimantan: Antasari Press.
- Salma, E. (2017). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bni Syariah Cabang Kota Makassar). *Skripsi*, 1-106.
- Santoso, A., Et. Al (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Program Talkshow Mata Najwa Di Metro Tv (Study Deskriptif Kuantitatif Pada Mahasiswa Lpm Pabelan Ums Terhadap Mata Najwa Periode 18 November 2015-15 Maret 2016). *Skripsi*, 1-115.
- Sondakh, C. (2017). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).

- Vasluki, M. T., & Trishananto, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, M-Banking dan Nilai-Nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bank Tabungan Negara Syariah KC Solo). *Mabny: Journal of Sharia Management and Business*, 3(01).
- Waspodo, A. A., Et. Al. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Pt. Unitex Di Bogor. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 4(1).
- Wiratna, S. V. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: *PUSTAKABARUPRESS*.
- Yuliara, I. M. (2019). Regresi linier berganda. Denpasar: Universitas Udayana. *Modul*, 1-18.
- Zulkarnain, R., Et. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01).

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahtawan KM. 5 Rowotaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febis.uinhusdur.ac.id email: febis@iainpekalongan.ac.id

Nomor : B-1002/In.30/F.IV/TL.00/07/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan ijin penelitian

20 Juli 2023

Yth. Pimpinan BSI KCP Batang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Nurma Eva Sofiana
NIM : 4218091
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
"PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH (Studi Kasus Pada BSI KCP Batang)"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi
Elektronik (BSRE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)
sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 2



BSI KCP BATANG
Jl. Ahmad Yani No.57, Singosari, Kauman
Kec. Batang, Kabupaten Batang, Jawatah Twngah
51216

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini Branch Manager BSI KCP Batang, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang. Menyatakan bahwa saudara :

Nama : Nurma Eva Sofiana
NIM : 4218091
Universitas : Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahmad Wahid Pekalongan
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : Perbankan Syariah

Saudara telah melakukan kegiatan penelitian di BSI KCP Batang pada tanggal 20 Juli 2023, dengan judul penelitian :

**“Penerapan Nila Nilai Islam dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang”**

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya, mohon agar digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Batang,, 5 Februari 2024

Hari Parwanto

Lampiran 3

KUISIONER PENELITIAN

SURAT PENGANTAR KUISIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Nasabah BSI KCP Batang

Mahasiswa UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Di

Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan hormat disampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Laporan Akhir Penelitian Kompetitif Individual, yang berjudul : **“Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Batang”**, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan sedikit waktunya guna mengisi kuisisioner (daftar pertanyaan) penelitian yang saya sertakan berikut ini.

Kuisisioner ini berhubungan untuk kepentingan ilmiah dan tidak ada hubungannya dengan status kedudukan Bapak/Ibu. Oleh karena itu, informasi dan jawaban yang Bapak/Ibu berikan secara jujur dan obyektif merupakan bantuan yang tak ternilai harganya dan sangat besar manfaatnya bagi kelancaran dan kualitas penelitian ini.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Pekalongan, 21 Januari 2024

Hormat Saya



NURMA EVA SOFIANA

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BATANG

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian :

Isilah identitas responden di bawah ini dan berikan tanda checklist (\surd) pada kolom yang telah disediakan. Identitas Bapak/Ibu, Saudara/i akan aman dan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Kuisisioner responden ini hanya untuk kepentingan akademik saja dalam rangka melakukan penelitian.

11.	Nama lengkap responden	
22.	Umur	
33.	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
44.	Alamat tempat tinggal	
55.	Pendidikan terakhir	
66.	Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> Guru/Dosen <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pengusaha <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga

77.	Pendapatan bulanan	<input type="checkbox"/> Rp. 500.000 – Rp. 1 juta <input type="checkbox"/> Rp. 1 juta – Rp. 2 juta <input type="checkbox"/> Rp. 2 juta – Rp. 3 juta <input type="checkbox"/> Rp. 3 juta – Rp. 4 juta <input type="checkbox"/> Rp. 4 juta – Rp. 5 juta <input type="checkbox"/> Di atas 5 juta
-----	--------------------	--

B. VARIABEL NILAI-NILAI ISLAM KEBEBASAN (X₁), KESETERAAN (X₂), KEADILAN (X₃), KERELAAN (X₄), KEJUJURAN (X₅), TERTULIS (X₆) DAN LOYALITAS NASABAH

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda checklist (√) pada setiap kolom pernyataan sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu, Saudara/i.

No.	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju							Sangat setuju		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Y	Loyalitas Nasabah										
1.	Nasabah puas terhadap pelayanan bank syariah dan akan memberikan rekomendasi kepada temannya guna menggunakan jasa bank syariah.										
2.	Nasabah yang loyal akan selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai										

	memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.																
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.	Bank syariah mempunyai kebebasan dalam menentukan nasabah yang berhak mendapatkan akad pembiayaan.																
4.	Nasabah diberikan kebebasan dalam melaksanakan rencana akad dalam proses negosiasi dengan pihak bank syariah.																
No.	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju										Sangat setuju					
X ₂	Kesetaraan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
1.	Akad transaksi keuangan antara nasabah dengan bank syariah dibuat berdasarkan																

	syariah atau nasabah melanggar isi perjanjian maka pihak yang dirugikan dapat menuntut ke pengadilan guna memaksa pihak yang inkar mematuhi isi perjanjian.												
3.	Setiap nasabah berhak mendapatkan pembiayaan setelah melalui prosedur yang telah berlaku.												

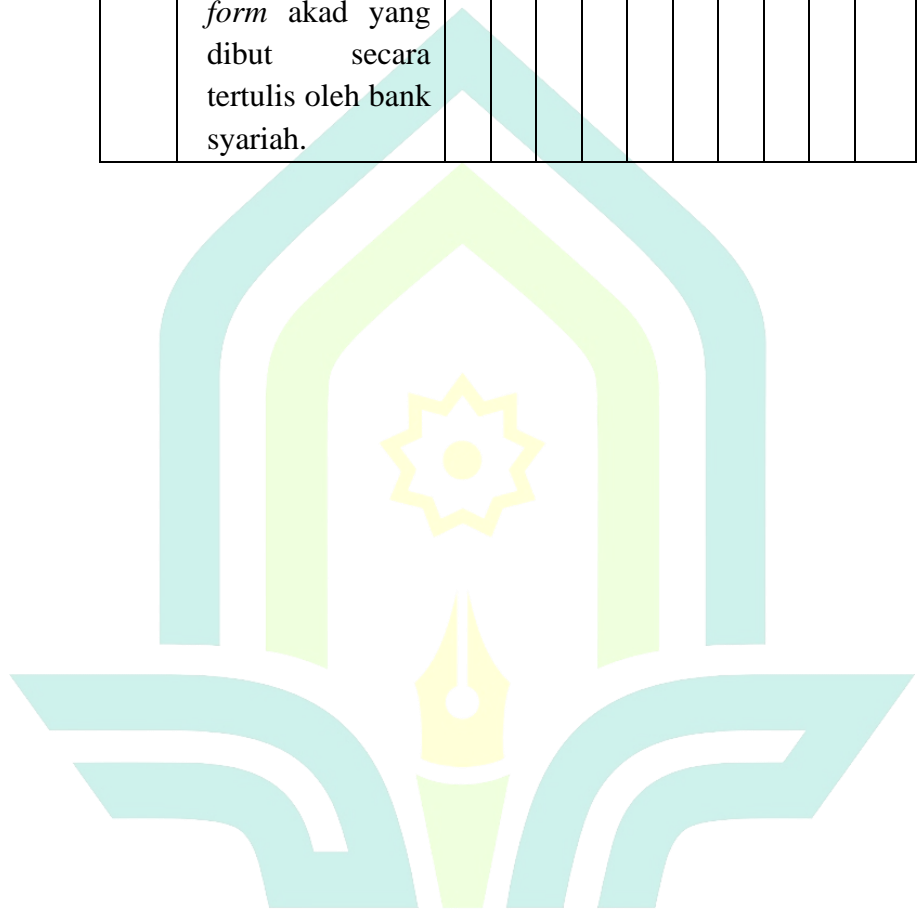
4.	Petugas bank syariah tidak menerima uang tip atau uang terimakasih dari nasabah yang pembiayaannya telah disetujui.												
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

No.	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju Sangat setuju											
X4	Kerelaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1.	Transaksi keuangan yang												

	pihak.											
No.	PERNYATAAN	Sangat tidak setuju						Sangat setuju				
X₅	Kejujuran	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Nasabah bank syariah mempunyai itikad yang baik saat membayar utang dan tidak menunda-nunda pembayaran.											
2.	Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap melakukan transaksi keuangan dengan pihak nasabah.											
3.	Nasabah yang memperoleh pembiayaan telah melakukan prosedur yang benar dan sesuai dengan akad.											

4.	Nasabah yang telah memperoleh										
----	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	dalam fatwa DSN-MUI.												
4.	Semua hal yang terkait dengan pembiayaan telah dicatat dalam <i>form</i> akad yang dibuat secara tertulis oleh bank syariah.												



Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan | Websit www.febi.uingusdur.ac.id

SURAT KETERANGAN SIMILIARITY CHECKING

No: B-72/Un.27/J.IV.2/PP.00.9/02/2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan menerangkan bahwa naskah Skripsi mahasiswa atas nama:

Nama	: Nurma Eva Sofiana
NIM	: 4218091
Program Studi	: S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Penerapan Nilai-Nilai Islam dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang
telah melalui tahap <i>plagiarism/similarity checking</i> menggunakan aplikasi Turnitin, dengan keterangan:	
Waktu Submit	: 16 Maret 2024
Hasil (Similarity)	: 23%

Oleh karenanya naskah tersebut dinyatakan **LOLOS** dari plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Surat Keterangan ini diterbitkan untuk dijadikan sebagai syarat pendaftaran ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 18 Maret 2024
a.n. Dekan,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., Ph.D



Lampiran 6

Tabulasi Data Kuisioner

No	Y				Tota l	X1				Tota l	X2				Tota l	X3				Tota l
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4		X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4		X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	
1	8	7	6	10	31	8	7	6	10	31	8	7	6	8	29	9	9	8	7	33
2	6	6	9	6	27	8	8	7	6	29	9	8	10	9	36	9	10	7	9	35
3	9	9	10	8	36	6	9	9	10	34	7	9	6	8	30	8	8	9	8	33
4	9	8	6	6	29	9	6	10	8	33	9	9	10	9	37	8	7	10	9	34
5	10	6	7	7	30	6	6	7	6	25	9	9	7	8	33	10	8	7	9	34
6	7	8	8	8	31	6	7	8	6	27	7	8	6	6	27	10	10	8	10	38
7	8	6	10	9	33	10	6	9	7	32	8	9	7	9	33	10	6	8	9	33
8	7	10	7	9	33	9	8	10	9	36	7	9	8	7	31	8	6	10	9	33
9	8	8	9	6	31	9	7	10	6	32	6	6	7	6	25	6	6	6	9	27
10	8	7	10	7	32	6	10	7	10	33	6	6	8	8	28	10	8	8	8	34
11	9	10	7	9	35	9	6	10	10	35	9	9	8	6	32	6	8	10	7	31
12	9	9	10	10	38	8	8	8	7	31	8	8	6	6	28	6	9	10	10	35
13	6	7	6	8	27	8	7	7	7	29	7	10	7	10	34	7	8	9	7	31
14	6	10	10	10	36	10	10	8	7	35	6	7	6	10	29	7	8	8	7	30
15	6	10	6	6	28	10	10	6	8	34	7	8	8	8	31	10	9	8	9	36
16	9	6	9	10	34	9	7	8	9	33	6	7	6	6	25	6	10	10	9	35

17	7	9	9	9	34	10	6	9	10	35	8	6	8	7	29	6	6	10	10	32
18	10	8	6	10	34	8	9	7	6	30	9	8	9	9	35	6	10	7	7	30
19	9	9	8	6	32	6	10	10	10	36	7	9	9	8	33	8	9	8	9	34
20	6	7	6	10	29	10	6	6	6	28	6	10	9	6	31	6	7	10	6	29
21	10	10	7	6	33	8	8	10	7	33	9	6	9	8	32	6	10	9	9	34
22	6	8	7	8	29	7	8	10	6	31	10	7	9	8	34	9	9	8	9	35
23	8	8	10	8	34	6	6	9	7	28	9	6	7	8	30	6	10	10	9	35
24	8	9	9	8	34	6	10	9	10	35	8	6	8	10	32	8	8	9	7	32
25	8	6	8	7	29	10	10	10	7	37	9	10	6	7	32	7	7	9	8	31
26	6	8	8	8	30	9	10	9	7	35	6	9	8	9	32	7	6	10	6	29
27	6	9	9	8	32	9	6	10	8	33	7	7	8	8	30	9	8	7	6	30
28	6	6	10	9	31	7	6	8	10	31	7	6	8	7	28	6	6	6	6	24
29	7	6	9	8	30	6	6	8	9	29	8	8	6	8	30	8	9	9	9	35
30	10	7	9	9	35	8	7	10	7	32	7	6	8	6	27	6	7	8	6	27
31	9	9	10	9	37	6	6	10	8	30	9	9	10	7	35	6	10	7	9	32
32	7	9	9	9	34	8	7	10	8	33	7	9	6	10	32	7	7	7	9	30
33	10	8	7	7	32	9	6	9	6	30	10	7	9	7	33	8	9	9	8	34
34	9	10	6	10	35	7	8	10	7	32	10	8	6	8	32	8	9	7	10	34
35	6	6	9	6	27	8	10	6	10	34	6	10	10	6	32	7	9	8	7	31
36	10	10	10	10	40	6	7	10	9	32	10	8	8	8	34	7	7	9	6	29
37	9	7	6	6	28	10	9	7	9	35	6	8	7	10	31	6	8	10	8	32

38	6	10	8	6	30	9	10	6	7	32	7	6	8	7	28	8	10	9	8	35
39	8	10	9	7	34	8	7	10	8	33	7	10	6	8	31	8	7	8	8	31
40	7	10	6	7	30	8	7	6	6	27	10	9	8	7	34	7	10	10	7	34
41	8	8	7	8	31	10	8	9	7	34	8	10	10	9	37	6	6	10	9	31
42	9	9	9	7	34	8	9	7	8	32	10	7	6	8	31	9	10	8	10	37
43	6	6	10	9	31	10	10	7	8	35	8	10	6	9	33	8	8	9	10	35
44	6	7	6	7	26	8	8	6	8	30	10	8	8	7	33	6	6	9	7	28
45	10	10	6	6	32	7	9	9	9	34	6	10	6	6	28	9	6	9	9	33
46	7	6	8	6	27	8	7	10	8	33	7	8	8	10	33	8	7	7	9	31
47	10	9	6	6	31	8	10	8	10	36	9	9	8	9	35	10	10	6	10	36
48	6	8	9	6	29	7	6	6	8	27	8	7	10	6	31	8	7	6	6	27
49	6	9	9	10	34	7	10	7	7	31	7	9	7	6	29	10	6	9	7	32
50	6	8	7	7	28	7	7	9	6	29	9	8	9	10	36	8	7	9	9	33
51	9	9	7	7	32	10	10	9	7	36	6	9	7	9	31	10	9	10	9	38
52	9	8	10	7	34	9	10	10	7	36	10	9	7	8	34	9	6	6	10	31
53	8	6	6	9	29	10	7	9	8	34	9	7	9	10	35	6	8	8	6	28
54	9	10	7	6	32	9	7	9	7	32	9	7	8	7	31	6	10	9	9	34
55	6	7	9	7	29	6	8	10	10	34	9	9	7	9	34	8	6	10	7	31
56	6	10	10	10	36	6	10	10	6	32	7	9	7	9	32	8	9	10	7	34
57	6	9	7	10	32	8	7	7	6	28	6	8	10	8	32	10	7	9	9	35
58	10	6	9	7	32	7	7	9	10	33	10	6	8	6	30	6	7	10	8	31

59	9	9	8	8	34	6	6	7	10	29	6	9	10	6	31	6	9	9	8	32
60	10	8	10	9	37	8	9	8	8	33	8	7	7	6	28	9	6	8	6	29
61	10	10	6	8	34	9	7	6	10	32	6	10	10	8	34	10	8	10	10	38
62	6	7	7	8	28	9	10	9	7	35	8	10	10	10	38	8	10	10	10	38
63	6	7	7	7	27	8	8	9	8	33	6	6	7	6	25	10	6	9	10	35
64	9	6	6	7	28	9	9	8	7	33	9	6	6	7	28	8	9	8	7	32
65	8	8	6	6	28	10	10	8	9	37	6	7	8	8	29	7	8	8	7	30
66	7	9	10	10	36	10	8	9	7	34	7	7	10	7	31	6	10	6	6	28
67	6	7	10	7	30	8	8	6	6	28	8	6	8	7	29	9	7	8	7	31
68	9	7	7	7	30	8	9	9	8	34	9	6	9	8	32	10	7	7	9	33
69	6	9	10	6	31	8	9	7	7	31	7	10	6	7	30	6	10	9	8	33
70	7	7	9	10	33	7	6	9	8	30	7	9	6	8	30	6	9	8	9	32
71	7	6	9	8	30	6	10	8	10	34	6	7	9	6	28	9	7	9	7	32
72	10	7	8	7	32	6	10	6	10	32	6	7	6	7	26	9	7	8	8	32
73	10	6	6	7	29	7	6	8	10	31	7	10	8	7	32	6	9	8	9	32
74	10	8	8	8	34	6	10	6	6	28	10	7	6	7	30	7	7	6	8	28
75	9	9	9	7	34	6	8	8	9	31	9	10	8	8	35	8	8	9	7	32
76	6	7	6	9	28	9	8	10	7	34	8	8	9	10	35	10	7	7	8	32
77	6	7	7	10	30	10	9	7	9	35	8	8	7	10	33	8	6	9	7	30
78	10	7	6	10	33	8	8	7	10	33	8	10	8	10	36	6	9	9	9	33
79	8	7	7	7	29	9	10	8	10	37	9	7	7	9	32	8	8	10	10	36

80	7	6	10	7	30	6	10	10	7	33	8	7	7	8	30	6	10	6	9	31
81	10	9	7	6	32	6	10	10	6	32	7	8	6	8	29	10	7	7	8	32
82	10	10	10	6	36	9	9	8	8	34	7	9	10	10	36	8	8	7	6	29
83	9	6	8	10	33	9	9	6	7	31	6	8	7	9	30	9	7	7	6	29
84	7	9	7	10	33	8	8	7	7	30	6	9	7	9	31	10	10	9	8	37
85	9	10	7	7	33	7	8	10	10	35	6	10	7	7	30	8	10	9	10	37
86	7	7	6	8	28	10	7	9	9	35	8	8	8	9	33	9	7	6	9	31
87	8	9	6	10	33	7	7	9	7	30	7	6	10	7	30	6	6	9	8	29
88	9	6	9	6	30	9	8	6	9	32	7	6	6	10	29	7	8	8	8	31
89	6	8	10	10	34	10	8	8	9	35	6	6	6	9	27	10	8	8	9	35
90	8	10	10	9	37	10	8	6	10	34	9	8	8	8	33	9	9	10	7	35
91	6	7	9	6	28	8	6	7	7	28	10	8	10	7	35	10	6	7	10	33
92	8	9	10	6	33	10	9	10	8	37	9	9	8	9	35	10	9	10	10	39
93	8	6	8	6	28	6	9	8	8	31	10	10	6	9	35	6	10	10	9	35
94	10	8	9	9	36	9	7	9	10	35	8	6	6	6	26	7	8	7	8	30
95	8	9	8	10	35	10	6	10	8	34	7	10	8	7	32	8	10	7	10	35
96	7	8	7	7	29	6	7	9	7	29	7	9	7	10	33	8	9	6	7	30

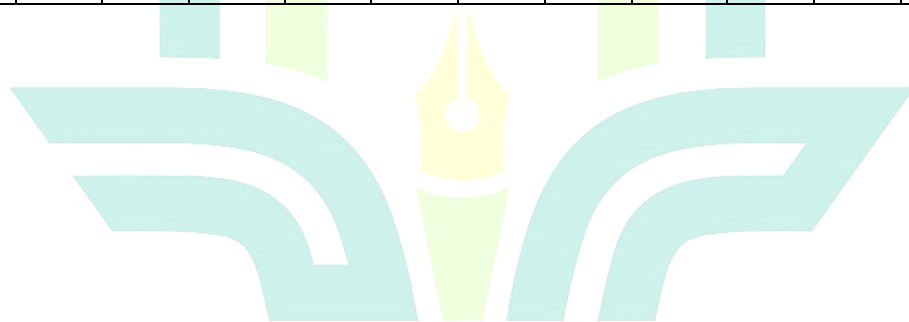
No.	X4				Total	X5				Total	X6				Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	
1	6	9	6	10	31	7	8	10	9	34	8	7	8	9	32
2	7	10	10	7	34	10	6	8	7	31	9	6	10	7	32
3	6	10	9	8	33	9	6	9	8	32	8	9	9	9	35
4	7	9	9	8	33	6	9	6	10	31	7	6	10	6	29
5	8	6	7	7	28	7	10	7	10	34	9	10	10	9	38
6	8	8	7	8	31	9	9	7	10	35	6	10	8	8	32
7	9	6	6	7	28	9	9	7	9	34	10	9	6	9	34
8	6	9	6	9	30	10	6	9	6	31	8	6	10	9	33
9	8	7	10	10	35	9	7	7	6	29	8	7	8	7	30
10	7	10	10	8	35	8	6	6	6	26	8	10	6	6	30
11	6	7	6	10	29	7	6	7	7	27	10	7	9	8	34
12	7	10	7	9	33	7	9	7	10	33	9	7	6	7	29
13	6	6	7	6	25	8	9	6	6	29	10	8	7	9	34
14	9	7	9	10	35	6	10	10	7	33	10	9	6	6	31
15	7	9	9	8	33	9	10	8	6	33	8	6	6	9	29
16	8	9	10	9	36	7	6	6	8	27	7	9	7	7	30
17	10	8	7	6	31	8	10	9	9	36	9	10	6	9	34
18	8	9	10	9	36	10	8	8	9	35	6	7	7	9	29
19	6	8	9	10	33	8	8	9	8	33	7	9	9	7	32

20	6	8	9	10	33	7	7	9	9	32	8	7	7	8	30
21	7	10	10	7	34	10	10	9	10	39	8	7	7	7	29
22	8	6	7	9	30	8	7	6	10	31	10	10	9	7	36
23	10	10	7	6	33	8	6	6	8	28	6	7	7	6	26
24	6	9	7	8	30	10	7	8	10	35	8	8	9	10	35
25	10	9	7	6	32	6	7	7	6	26	10	8	10	7	35
26	10	8	9	8	35	10	8	10	6	34	7	6	7	7	27
27	8	10	10	10	38	7	7	8	7	29	8	10	6	6	30
28	7	6	9	10	32	8	7	10	7	32	10	6	8	7	31
29	7	7	10	7	31	9	8	10	9	36	10	6	6	6	28
30	9	6	7	9	31	7	8	7	10	32	8	10	9	10	37
31	7	7	10	9	33	8	9	10	8	35	6	9	9	7	31
32	8	10	8	6	32	8	6	7	8	29	6	8	9	8	31
33	6	8	6	10	30	8	7	6	8	29	8	9	6	7	30
34	10	8	6	7	31	8	9	10	8	35	8	7	10	10	35
35	8	10	9	6	33	8	10	6	8	32	8	10	7	10	35
36	7	9	7	10	33	8	10	10	9	37	6	8	8	10	32
37	8	9	8	9	34	10	6	9	6	31	10	10	9	9	38
38	6	9	9	6	30	7	8	9	6	30	7	10	8	7	32
39	7	7	6	8	28	6	6	10	8	30	10	7	8	8	33
40	6	10	9	10	35	7	8	9	7	31	6	10	6	9	31

41	10	7	7	9	33	10	8	10	8	36	8	10	7	9	34
42	6	10	6	10	32	9	8	9	7	33	6	6	6	10	28
43	7	6	9	7	29	6	6	9	6	27	6	10	10	10	36
44	6	7	7	8	28	7	9	8	8	32	9	9	7	8	33
45	6	10	9	8	33	10	10	8	7	35	10	7	9	6	32
46	9	10	10	9	38	6	9	6	10	31	8	7	6	10	31
47	8	6	9	10	33	6	8	6	7	27	10	9	9	9	37
48	7	7	8	8	30	10	9	9	6	34	8	8	6	8	30
49	7	10	10	7	34	6	6	6	6	24	10	10	8	8	36
50	6	10	9	7	32	10	8	8	7	33	7	8	8	9	32
51	8	8	8	7	31	6	6	8	10	30	10	8	10	6	34
52	9	6	8	7	30	10	8	8	6	32	10	6	8	7	31
53	8	8	8	10	34	10	6	9	10	35	8	10	8	9	35
54	6	7	10	8	31	10	8	7	8	33	10	9	10	8	37
55	10	9	7	6	32	7	9	8	10	34	10	6	7	10	33
56	10	7	6	8	31	6	10	6	9	31	8	7	6	9	30
57	6	9	6	9	30	8	7	8	10	33	9	7	9	10	35
58	7	9	9	6	31	8	9	8	10	35	7	6	7	10	30
59	9	9	7	9	34	7	10	7	7	31	7	7	9	7	30
60	9	6	6	7	28	10	8	10	7	35	8	8	6	6	28
61	9	10	6	7	32	9	9	9	8	35	6	7	7	10	30

62	7	10	9	7	33	8	8	7	7	30	10	6	9	6	31
63	6	10	10	10	36	7	6	9	7	29	8	9	9	7	33
64	10	9	8	8	35	9	8	9	6	32	7	6	9	9	31
65	6	10	7	6	29	8	7	6	8	29	6	10	6	9	31
66	7	6	9	7	29	9	9	8	7	33	9	10	8	7	34
67	7	7	6	6	26	9	6	8	10	33	7	9	10	9	35
68	7	7	6	6	26	9	6	9	8	32	6	8	9	8	31
69	8	8	9	9	34	6	9	9	7	31	6	10	6	6	28
70	8	10	8	10	36	8	8	7	8	31	7	6	10	7	30
71	7	6	7	7	27	9	6	7	6	28	7	10	10	8	35
72	7	7	10	6	30	8	9	8	8	33	6	8	6	7	27
73	6	7	6	7	26	6	8	9	8	31	6	9	10	7	32
74	6	6	10	7	29	6	7	9	6	28	9	10	6	9	34
75	6	6	10	6	28	7	6	6	7	26	8	10	8	8	34
76	8	9	6	8	31	7	10	10	8	35	7	9	7	6	29
77	9	8	10	10	37	9	9	9	10	37	7	9	8	6	30
78	6	10	6	6	28	7	6	6	9	28	6	6	8	10	30
79	10	6	9	8	33	6	6	7	6	25	7	10	9	6	32
80	9	6	8	9	32	6	7	8	6	27	9	7	9	7	32
81	9	10	8	7	34	10	6	10	8	34	10	6	6	10	32
82	6	8	10	6	30	10	6	10	7	33	10	7	8	6	31

83	6	7	10	6	29	6	7	7	9	29	6	8	8	7	29
84	7	7	6	8	28	6	8	7	10	31	7	6	8	8	29
85	9	9	9	9	36	9	9	9	10	37	10	7	6	9	32
86	7	10	9	7	33	8	9	6	6	29	9	9	10	9	37
87	9	9	10	8	36	7	8	9	6	30	6	8	9	9	32
88	6	10	9	8	33	7	6	7	7	27	10	9	10	9	38
89	8	7	6	10	31	9	9	7	8	33	8	6	7	10	31
90	10	6	8	9	33	9	9	10	6	34	7	8	6	8	29
91	9	10	7	8	34	7	7	6	10	30	9	10	9	10	38
92	8	10	7	8	33	6	9	9	10	34	6	10	9	7	32
93	9	9	6	8	32	8	10	10	10	38	7	6	6	7	26
94	8	6	6	6	26	10	7	7	8	32	7	7	10	8	32
95	6	8	7	8	29	10	6	9	6	31	9	7	6	7	29
96	6	10	7	9	32	6	10	6	8	30	8	7	6	8	29



Lampiran 7

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) (X1)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.020	-.063	-.068	.477**
	Sig. (2-tailed)		.848	.540	.508	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.020	1	-.127	.021	.499**
	Sig. (2-tailed)	.848		.216	.840	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	-.063	-.127	1	-.046	.408**
	Sig. (2-tailed)	.540	.216		.656	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	-.068	.021	-.046	1	.479**
	Sig. (2-tailed)	.508	.840	.656		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X 1	Pearson Correlation	.477*	.499*	.408*	.479*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X2)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.070	.076	.061	.496**
	Sig. (2-tailed)		.500	.465	.554	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	-.070	1	.033	.186	.546**
	Sig. (2-tailed)	.500		.748	.070	.000
	N	96	96	96	96	96

X2.3	Pearson Correlation	.076	.033	1	-.001	.520*
	Sig. (2-tailed)	.465	.748		.995	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.061	.186	-.001	1	.576*
	Sig. (2-tailed)	.554	.070	.995		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X2	Pearson Correlation	.496*	.546*	.520*	.576*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Keadilan (*al- 'adalah*) (X3)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X 3
X3.1	Pearson Correlation	1	-.135	-.158	.217*	.469**
	Sig. (2-tailed)		.191	.124	.034	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	-.135	1	.027	.222*	.531**
	Sig. (2-tailed)	.191		.797	.030	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	-.158	.027	1	.080	.416**
	Sig. (2-tailed)	.124	.797		.440	.000
	N	96	96	96	96	96
X3.4	Pearson Correlation	.217*	.222*	.080	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.034	.030	.440		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X 3	Pearson Correlation	.469*	.531*	.416*	.703*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

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

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Kerelaan (*al-rida*) (X4)

Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X 4
X4.1	Pearson Correlation	1	-.115	-.126	-.024	.343**
	Sig. (2-tailed)		.265	.223	.815	.001
	N	96	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	-.115	1	.119	.029	.552**
	Sig. (2-tailed)	.265		.250	.782	.000
	N	96	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	-.126	.119	1	.046	.550**
	Sig. (2-tailed)	.223	.250		.654	.000
	N	96	96	96	96	96
X4.4	Pearson Correlation	-.024	.029	.046	1	.517**
	Sig. (2-tailed)	.815	.782	.654		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X 4	Pearson Correlation	.343*	.552*	.550*	.517*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Kejujuran (*As-Shidq*) (X5)

Correlations						
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	-	.287**	-	.523**
	Sig. (2-tailed)		.698	.005	.360	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	-.040	1	.099	.234*	.589**
	Sig. (2-tailed)	.698		.337	.022	.000
	N	96	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.287**	.099	1	-	.584**
	Sig. (2-tailed)	.005	.337		.418	.000
	N	96	96	96	96	96

X5.4	Pearson Correlation	-.094	.234*	-.084	1	.495*
	Sig. (2-tailed)	.360	.022	.418		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X5	Pearson Correlation	.523*	.589*	.584*	.495*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X6)

Correlations						
		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Total_X 6
X6.1	Pearson Correlation	1	-.074	.030	-.049	.457**
	Sig. (2-tailed)		.475	.773	.636	.000
	N	96	96	96	96	96
X6.2	Pearson Correlation	-.074	1	.071	-.021	.513**
	Sig. (2-tailed)	.475		.492	.837	.000
	N	96	96	96	96	96
X6.3	Pearson Correlation	.030	.071	1	.011	.568**
	Sig. (2-tailed)	.773	.492		.912	.000
	N	96	96	96	96	96
X6.4	Pearson Correlation	-.049	-.021	.011	1	.445**
	Sig. (2-tailed)	.636	.837	.912		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_X 6	Pearson Correlation	.457*	.513*	.568*	.445*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_ Y
Y1	Pearson Correlation	1	.130	-.127	-.100	.453**
	Sig. (2-tailed)		.208	.219	.334	.000
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.130	1	.000	.060	.568**
	Sig. (2-tailed)	.208		.998	.561	.000
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	-.127	.000	1	.098	.487**
	Sig. (2-tailed)	.219	.998		.342	.000
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	-.100	.060	.098	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.334	.561	.342		.000
	N	96	96	96	96	96
Total_ Y	Pearson Correlation	.453*	.568*	.487*	.522*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

Lampiran 8

Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) (X1)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.678	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X2)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.664	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Keadilan (*al-'adalah*) (X3)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.657	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Kerelaan (*al-rida*)(X4)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.616	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Kejujuran (*As-Shidq*) (X5)

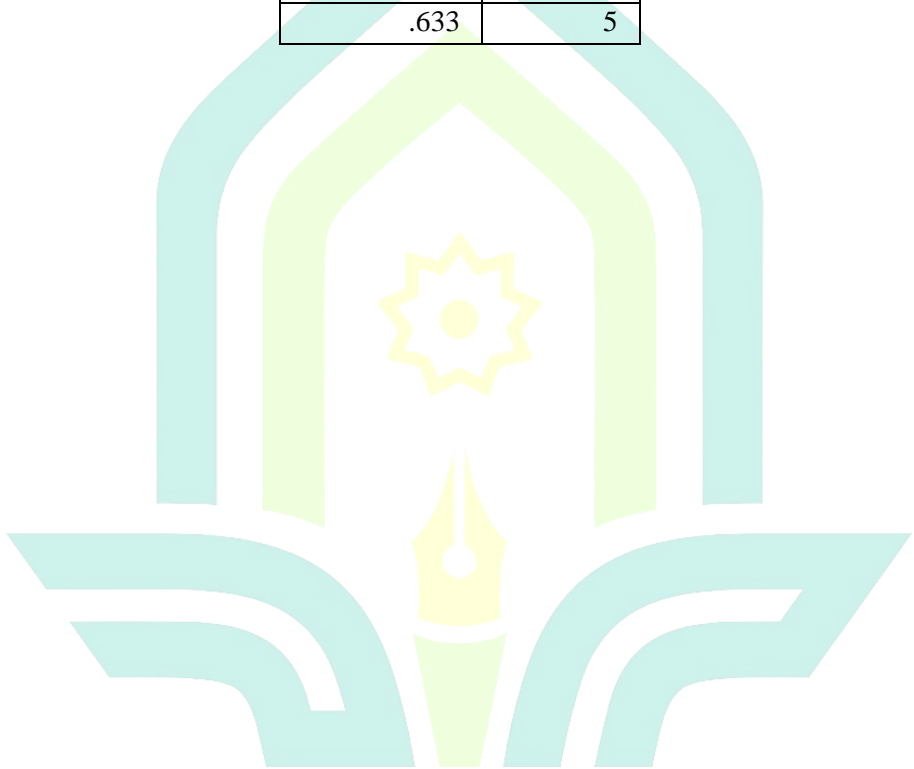
Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X6)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
.633	5



Lampiran 9

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistik	Df	Sig.	Statistik	df	Sig.
Unstandardized Residual	.075	96	.200*	.985	96	.329

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Kebebasan (*al-hurriyah*) (X1)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X1	Between Groups	(Combined)	113.742	11	10.340	1.208	.295
		Linearity	7.326	1	7.326	.856	.358
		Deviation from Linearity	106.416	10	10.642	1.243	.276
Within Groups			719.217	84	8.562		
Total			832.958	95			

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Kesetaraan (*al-musawah*) (X2)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X2	Between Groups	(Combined)	75.082	13	5.776	.625	.827
		Linearity	26.630	1	26.630	2.881	.093
		Deviation from Linearity	48.452	12	4.038	.437	.944
	Within Groups		757.876	82	9.242		
	Total		832.958	95			

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Keadilan (*al-'adalah*) (X3)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X3	Between Groups	(Combined)	103.183	13	7.937	.892	.565
		Linearity	.467	1	.467	.052	.819
		Deviation from Linearity	102.717	12	8.560	.962	.492

	Within Groups	729.775	82	8.900		
	Total	832.958	95			

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Kerelaan (*al-rida*) (X4)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X4	Between Groups	(Combined)	95.437	13	7.341	.816	.642
		Linearity	5.044	1	5.044	.561	.456
		Deviation from Linearity	90.393	12	7.533	.838	.612
	Within Groups		737.521	82	8.994		
	Total		832.958	95			

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Kejujuran (*As-Shidq*) (X5)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Total_Y * Total_X5	Between Groups	(Combined)	129.360	15	8.624	.981	.483
		Linearity	18.360	1	18.360	2.088	.152
		Deviation from Linearity	111.000	14	7.929	.901	.560
	Within Groups		703.598	80	8.795		
	Total		832.958	95			

Hasl Uji Linearitas Variabel Nilai Tertulis (*al-kitabah*) (X6)

ANOVA Tabel							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total_Y * Total_X6	Between Groups	(Combined)	80.461	12	6.705	.740	.709
		Linearity	17.719	1	17.719	1.954	.166
		Deviation from Linearity	62.742	11	5.704	.629	.799
	Within Groups		752.498	83	9.066		
	Total		832.958	95			

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistik	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1.	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000		
	Total_X1	.144	.115	.129	1.258	.212	.970	1.030
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-1.902	.060	.907	1.102
	Total_X3	-.013	.106	-.012	-.120	.904	.963	1.038
	Total_X4	-.136	.109	-.129	-1.248	.215	.953	1.049
	Total_X5	.160	.103	.167	1.555	.124	.886	1.129
	Total_X6	-.126	.113	-.121	-1.114	.269	.863	1.158

Uji Heteroskedastisitas**Coefficients^a**

		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	8.611	4.773		1.804	.075
	Total_X1	.006	.060	.011	.106	.916
	Total_X2	.067	.057	.124	1.165	.247
	Total_X3	-.138	.056	-.256	-2.479	.055

	Total_X4	-.022	.057	-.039	-.377	.707
	Total_X5	.012	.054	.025	.228	.820
	Total_X6	-.077	.060	-.141	-1.287	.201

Lampiran 10

Uji Regresi Linear Berganda
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistiks	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1.	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000		
	Total_X1	.144	.115	.129	1.678	.012	.970	1.030
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-1.902	.005	.907	1.102
	Total_X3	-.013	.106	-.012	-.120	.904	.963	1.038
	Total_X4	-.136	.109	-.129	-1.688	.015	.953	1.049
	Total_X5	.160	.103	.167	1.665	.024	.886	1.129
	Total_X6	-.126	.113	-.121	-1.694	.049	.863	1.158
b. Dependent Variabel: Total_Y								
<i>Sumber: Data Primer yang diolah 2024</i>								

Lampiran 11

Uji Hipotesis

Hasil Uji t

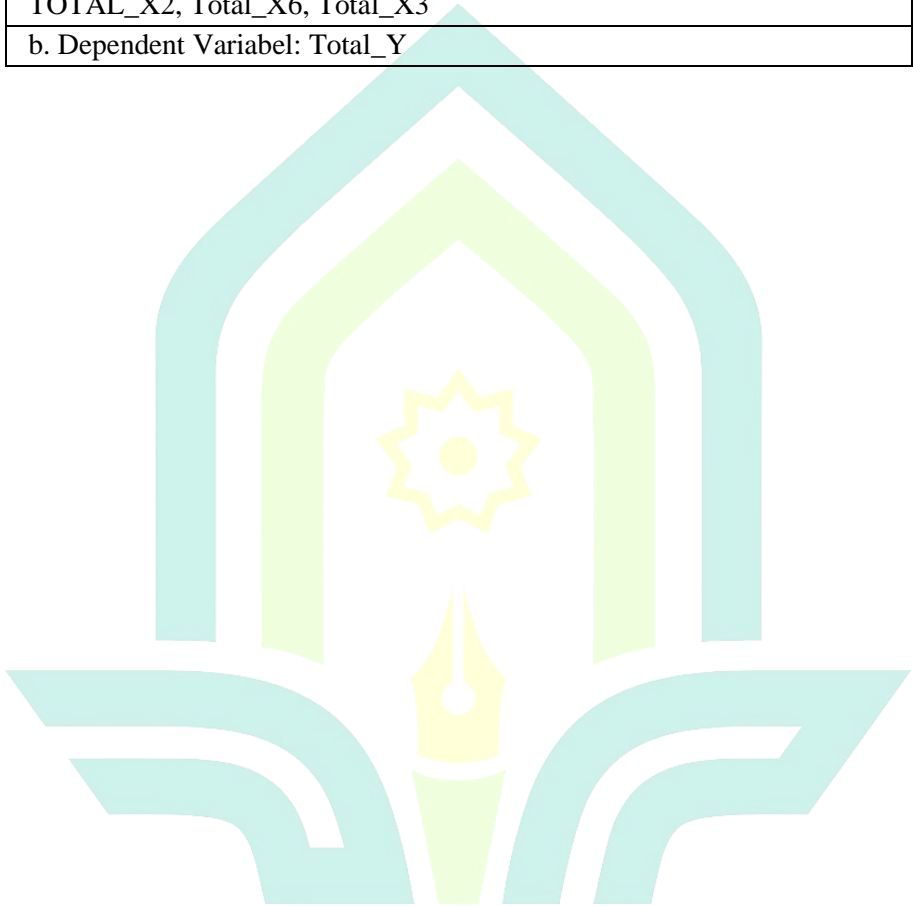
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	38.662	9.065		4.265	.000
	Total_X1	.144	.115	.129	1.678	.012
	Total_X2	-.207	.109	-.202	-	.005
	Total_X3	-.013	.106	-.012	1.902	.904
	Total_X4	-.136	.109	-.129	-	.015
	Total_X5	.160	.103	.167	1.688	.024
	Total_X6	-.126	.113	-.121	-	.049
Dependent Variabel: Total_Y Sumber: Data Primer yang diolah 2024						

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.266	7	41.038	139.246	.001 ^b
	Residual	181.553	88	2.063		
	Total	468.819	95			
a. Dependent Variabel: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), , TOTAL_X1, Total_X3, Total_X4, Total_X5, TOTAL_X2, Total_X6						

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.782 ^a	.612	.581	1.860556	2.283
a. Predictors: (Constant), , TOTAL_X1, Total_X4, Total_X5, TOTAL_X2, Total_X6, Total_X3					
b. Dependent Variabel: Total_Y					



Lampiran 12

DOKUMENTASI PENELITIAN

Bersama : Bapak Imdadun
Jabatan : Branch Operation and
Service Manager BSI KCP
Batang

Keterangan :

Fotografer : Saudara

Sesi : Perizinan Pelaksanaan
Penelitian

Lokasi : BSI KCP Batang





Bersama :
Nasabah BSI KCP Batang
Keterangan :
Fotografer : Saudara
Sesi : Pegumpulan Data
(Kuisisioner)
Lokasi : BSI KCP Batang

Bersama :
Nasabah BSI KCP Batang
Keterangan :
Fotografer : Saudara
Sesi : Pegumpulan Data
(Kuisisioner)
Lokasi : BSI KCP Batang





Bersama :

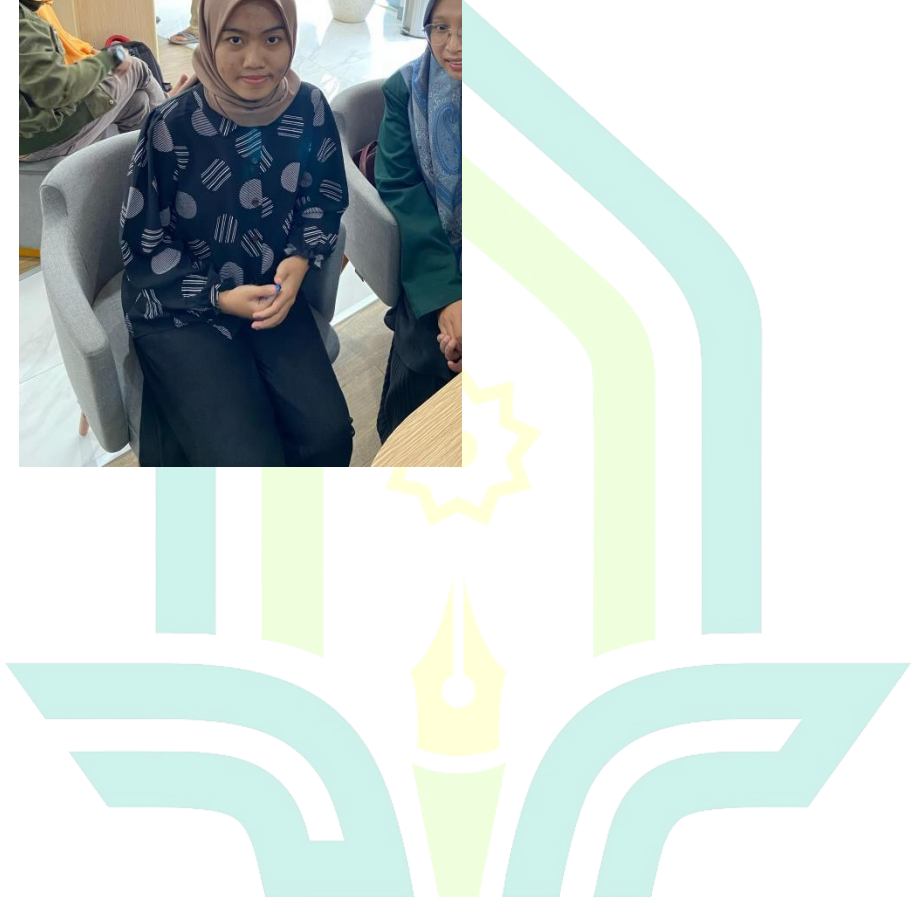
Nasabah BSI KCP Batang

Keterangan :

Fotografer : Saudara

Sesi : Pegumpulan Data
(Kuisisioner)

Lokasi : BSI KCP Batang



Bersama :

Nasabah BSI KCP Batang

Keterangan :

Fotografer : Saudara

Sesi : Pegumpulan Data
(Kuisisioner)

Lokasi : BSI KCP Batang



Lampiran 13

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

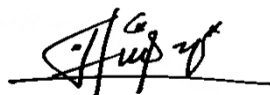
A. IDENTITAS

1. Nama : Nurma Eva Sofiana
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 30 September 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat Rumah : Desa Wonotunggal Rt. 04 Rw. 01 Kec. Wonotunggal Kab. Batang
6. Nomor Telepon : 085882854061
7. Email : evasofiana93@gmail.com
8. Nama Ayah : Tohari
9. Pekerjaan Ayah : Buruh tani
10. Nama Ibu : Sutarti
11. Pekerjaan Ibu : IRT

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Al- Masyitoh (2007)
2. SD : SDN 01 Wonotunggal (2007- 2011)
3. SMP : Mts NU Nurul Huda Semarang (2011-2014)
4. SMA : MAN 1 Pekalongan (2014-2016)

Pekalongan, 2024



Nurma Eva Sofiana



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NURMA EVA SOFIANA
NIM : 4218091
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
E-mail address : evasofiana93@gmail.com
No. Hp : 0858 8285 4061

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**Penerapan Nilai-nilai Islam Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batang**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 20 Juni 2024

10000
METERAI
POSTAL
FOAKX855472178

(NURMA EVA SOFIANA)

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD