

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN REPUTASI BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Bengkulu)

**THE INFLUENTIAL FACTORS OF COSTUMER LOYALTY WITH REPUTATION
OF SHARIA BANK AS INTERVENING VARIABEL**

(Empirical Study on Sharia Banking in Bengkulu)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelara Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan oleh

NURLIA IKA HAJAR HANIFAH

20120420299

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

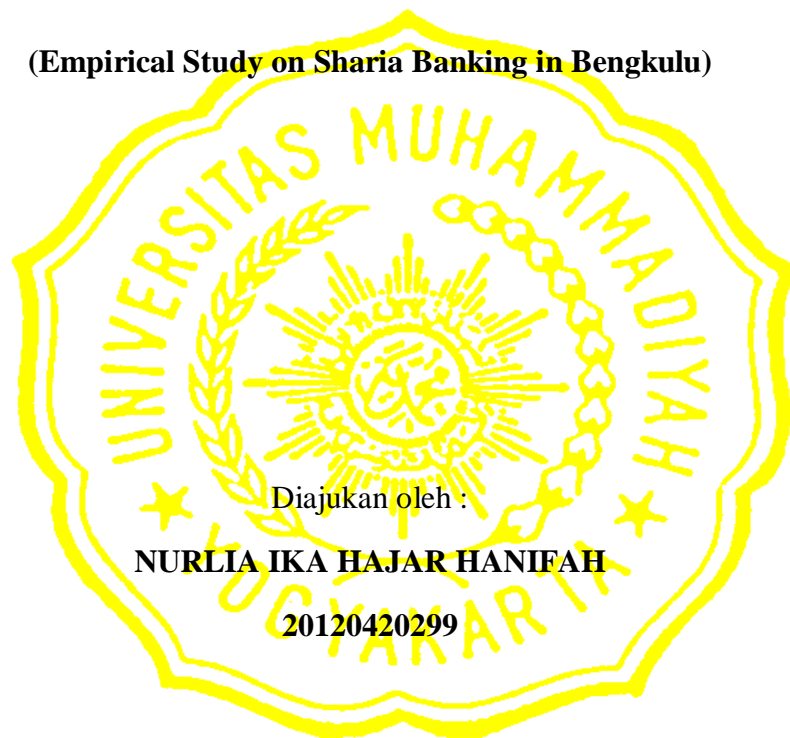
SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN REPUTASI BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Bengkulu)

**THE INFLUENTIAL FACTORS OF COSTUMER LOYALTY WITH REPUTATION
OF SHARIA BANK AS INTERVENING VARIABEL**

(Empirical Study on Sharia Banking in Bengkulu)



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Tanggal, Agustus 2017

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA

NIK : 196501 14199804 143 061

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN REPUTASI BANK SYARIAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Bengkulu)

**THE INFLUENTIAL FACTORS OF COSTUMER LOYALTY WITH REPUTATION
OF SHARIA BANK AS INTERVENING VARIABEL**

(Empirical Study on Sharia Banking in Bengkulu)

Diajukan oleh :

**NURLIA IKA HAJAR HANIFAH
20120420299**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 18 Agustus 2017

Yang terdiri dari :

Dr. Evi Rahmawati, M.Acc., Ak., CA
Ketua Tim Penguji

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA
Anggota Tim Penguji

Erni Suryandari, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurlia Ika Hajar Hanifah

Nomor Mahasiswa : 20120420299

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul ***“Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Reputasi Bank Syariah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Bengkulu)”*** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Agustus 2017

Nurlia Ika Hajar Hanifah

MOTTO

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah
(HR. Turmudzi)

sebaik-baiknya kamu adalah orang yang belajar Al-Qur'an dan Yang mengajarkannya.
(HR. Bukhari)

Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi".
(HR. Dailani dari Anas r.a)

Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini
(James Dean)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah telah selesai tugas akhir ini, aku persembahkan untuk semua yang telah membantu ku selama proses pembuatan ini, alhamdulillah terimakasihku kepada:

1. Allah SWT, sujud syukurku terimakasihku kepadaMU tuhanku yang selalu mengabulkan setiap impian ku, terimakasih sudah memberikan kemudahan untukku dalam setiap hal, semoga hati ini selalu tetap kukuh untuk selalu beriman kepadaMU.
2. Ayah (Heru Ananto), Ibu (Sujarwati), Adek (Maulana Faqih Ramadhan), terima kasih udah mau bersabar nungguin kuliahnya mbak selesai, maaf telat lulusnya yaaaa (love love love).
3. Dosen pembimbingku Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si.,Ak.,CA, terimakasih atas bimbingannya pak, terimakasih sudah mau berbagi ilmunya, terimakasih atas kesabarannya dalam membrikan ilmu, mohon maaf apabila penulis masih banyak kesalahan.
4. Seluruh dosen beserta staf/pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada peneliti selama perkuliahan.
5. For my future mas (insya allah) “Awaluddin Hamid/ Muammar Hamid/ Amar” makasih udah banyak bantuin skripsinya penulis yaaaa (dikit sebenarnya) makasih supportnya juga kalo penulis lagi tiba tiba lelah udah disemangatin, terimakasih untuk selalu sabar biar penulis bisa jadi orang yang lebih baik.
6. Temen-temen yang lain juga yang sudah banyak membantu skrpsi ini terimakasih terumata ijo (rakhmaniar).

7. Temen-temen kos Sakinah (dulu) mbak dika, ritut, hani, fitri, mbak ghani, sayang kalian.
8. Temen-temen KKN 047, Elin/ Unyil (yang selalu bête kalo dikosan terus maunya diajak jalan-jalan atau pikniklah atau apalah), Mami (yang Alhamdulillah gak pengangguran), toto/ tomins (pengangguran), om toha (yang secara mengejutkan bisa lulus duluan, udah kebetul nikah), imam gondes (warga benyo yang setia sama kita anak knn 047), terima kasih kalian semua anak knn 047 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Almamaterku

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel inetervening.

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan syariah di Bengkulu. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Responden dalam penelitian ini sebanyak 80 nasabah perbankan syariah di Bengkulu. Teknis analisis data menggunakan uji asumsi klasik: uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi, kemudahan prosedur tidak berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi, informasi keuangan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kemudahan prosedur tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dan reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Informasi Keuangan, Kemudahan Prosedur, Loyalitas Nasabah, Reputasi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of financial information and ease of procedure on customer loyalty with reputation as intervening variable.

The sample in this research is sharia banking customer in Bengkulu. Sampling method in this research is convenience sampling. The data used in this study is the primary data. Respondents in this study as many as 80 customers of sharia banking in Bengkulu. Technical data analysis using classical assumption test: normality test, heteroscedasticity test and multicollinearity test. Hypothesis test using multiple regression analysis.

The results of this study indicate that financial information has a significant positive effect on reputation, ease of procedure does not have a significant positive effect on reputation, financial information has no significant positive effect on customer loyalty, ease of procedure has no significant positive effect on customer loyalty and reputation has a significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Ease Of Procedure, Financial Information, Reputation

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Reputasi Bank Syariah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Bengkulu)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil judul ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perbankan syariah di Bengkulu dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Emile Satia Darma.,SE.,M.Si.,Ak.,CA, yang dengan sepenuh hati dan kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ayah dan Ibu serta Adikku yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
3. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berharap semoga terdapat manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini. Amin.

Yogyakarta, Agustus 2017

Nurlia Ika Hajar Hanifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
I. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran umum objek/ subjek penelitian	Error! Bookmark not defined.

B. Uji Kualitas data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Path.....	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
Bab V Kesimpulan, Saran dan Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
Saran.....	Error! Bookmark not defined.
Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Perbankan .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Informasi Keuangan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kemudahan Prosedur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Reputasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Persamaan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Persamaan Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Nilai Tolerance dan VIF	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Persamaan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Persamaan Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Hasil Uji F Persamaan Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Hasil Uji F Persamaan Kedua	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Model Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner

Lampiran Hasil Uji Kualitas Data

Lampiran Hasil Uji Regresi

Lampiran Tabel Tabulasi Kuisisioner