

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP
KESETIAAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH
DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



ANNISA VINI CAHYATI

1111001012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
MARET 2015**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Annisa Vini Cahyati

NIM : 1111001012

Tanda Tangan :

Tanggal : 11 Maret 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Vini Cahyati
NIM : 1111001012
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap
Kesetiaan Nasabah Perbankan Syariah
Di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (.....)

Penguji 1 : Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D. (.....)

Penguji 2 : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2015

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kesetiaan Nasabah Perbankan Syariah di Jakarta. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini, sangat membantu Penulis dalam tahap menyelesaikan Tugas Akhir. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing yang selalu menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang baik bagi penelitian ini.
3. Ibu Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang baik bagi penelitian ini.
4. Ayahanda Sukadi, dan Ibunda Upik Sri Rezeki dan adik penulis, Kevin Darmawan yang selalu mendoakan dan menyemangati Penulis dalam keadaan apapun.
5. Tante Iffa Luzyati Latifah yang selalu memberikan masukan positif agar Penulis bisa lulus tepat waktu.
6. Kakak Sridhani Lestari Pamungkas, S.Mjn. dan Anasta Ensenanda Wulansari, S.M. yang selalu memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk memberi nasihat.
7. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bakrie yang selalu memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh karyawan Universitas Bakrie yang selalu membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

9. Bapak Adi selaku Pembimbing tempat magang yang selalu memberikan Penulis dispensasi waktu untuk bimbingan, dan rekan kerja TMMIN lainnya memberikan canda tawa.
10. Teman-teman Manajemen Universitas Bakrie 2011 yang telah banyak membantu dalam penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

Akhir kata Penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat teoritis maupun praktis.

Jakarta, Maret 2015

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Vini Cahyati
NIM : 1111001012
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KESETIAAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI JAKARTA

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 11 Maret 2015

Yang Menyatakan,

(Annisa Vini Cahyati)

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP
KESETIAAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI JAKARTA**

Annisa Vini Cahyati¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta. Data dalam penelitian diperoleh dengan cara *self-administered survey*, yaitu survei yang meminta responden untuk mengisi sendiri kuesioner yang diberikan. Penulis datang langsung ke beberapa tempat yang tersebar di Jakarta (Johar Baru-Jakarta Pusat, Universitas Bakrie-Jakarta Selatan, Tebet-Jakarta Selatan, dan Cawang Otista-Jakarta Timur) dan juga melalui *online* untuk menyebarkan 150 kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah perbankan Syariah yang telah menggunakan layanan perbankan Syariah selama dua tahun di Jakarta. Data penelitian yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *multivariate analysis* termasuk uji reliabilitas, uji validitas, analisis faktor, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kepercayaan kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta secara parsial. Selain itu, variabel kepercayaan secara simultan juga mempengaruhi kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta sebesar 57,2%.

Kata Kunci: Kepercayaan, kesetiaan nasabah, Perbankan Syariah.

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECTS OF CUSTOMER TRUST TOWARDS
CUSTOMER LOYALTY OF ISLAMIC BANKING IN JAKARTA**

Annisa Vini Cahyati¹

ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of customer trust towards customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta. The data of this research is collected through self-administered survey, the survey that directly asks the respondents to fill out the questionnaire. The author comes to several places around Jakarta (Johar Baru-Jakarta Pusat, Universitas Bakrie-Jakarta Selatan, Tebet-Jakarta Selatan, and Cawang Otista-Jakarta Timur) and also by online to spread 150 questionnaires for customer of Islamic Banking who has already used the Islamic Banking for two years in Jakarta as the respondents. Collected data is analyzed using multivariate analysis including reliability analysis, validity analysis, data reduction analysis, and normality analysis. Result of this research indicates that customer trust partially effecting customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta. Besides, customer trust simultaneously effecting 57,2% customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta.

Keywords: Trust, customer loyalty, Islamic Banking.

¹Student of Universitas Bakrie, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Batasan Penelitian	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Aspek Keilmuan.....	9
1.6.2. Aspek Praktis	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Perbankan Syariah di Indonesia	9
2.1.2. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	13
2.1.3. Kesetiaan Konsumen (<i>Consumer Loyalty</i>).....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	23
BAB 3	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	25
3.2.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	27
3.3. Populasi dan Sampel	28

3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.	Metode Analisis Data.....	29
3.5.1.	Analisis Faktor.....	29
3.5.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
3.5.3.	Metode Pengujian Hipotesis	30
3.5.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.6.	Skala Pengukuran.....	32
3.7.	Waktu Penelitian	32
BAB 4		34
HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1.	<i>Pre-test</i> Kuesioner	34
4.1.1	Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	34
4.2.	Karakteristik Responden	35
4.3	Operasionalisasi Alat Ukur	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Analisis Faktor	39
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.5.1	Uji Normalitas.....	42
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.5.3	Uji Multikolinearitas	45
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.6.1	T-Test (Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial).....	46
4.6.2	F-Test (Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan).....	47
4.7	Analisis Regresi Linier Sederhana	47
4.8	Uji Keragaman	48
4.9	Hasil Pembahasan	49
BAB V		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	52
5.2.1	Saran dalam Aspek Keilmuan.....	52
5.2.2	Saran dalam Aspek Praktis	53

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	xiv
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	xiv
Lampiran 2. Hasil Pengolahan SPSS	xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Kepercayaan
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu
Tabel 3.1	Indikator Dimensi Kepercayaan (<i>Benevolence</i> dan <i>Credibility</i>)
Tabel 3.2	Indikator Dimensi Kesetiaan (<i>Attitudinal</i> dan <i>Behavioural</i>)
Tabel 3.3	Skala Pengukuran
Tabel 3.4	Rencana Waktu Penelitian
Tabel 4.1	Reliabilitas Variabel <i>Pre-test</i> Penelitian
Tabel 4.2	Jadwal Kunjungan dan Penyebaran Kuesioner
Tabel 4.3	Analisis Karakteristik Responden
Tabel 4.4	Nilai <i>Product Moment Correlation</i> (<i>r</i>)
Tabel 4.5	Reliabilitas Variabel Penelitian
Tabel 4.6	Reliabilitas Variabel Penelitian Hasil Online
Tabel 4.7	Hasil Analisis Faktor Variabel Kepercayaan
Tabel 4.8	Hasil Analisis Faktor Variabel Kesetiaan
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas
Tabel 4.11	Uji Hipotesis dan Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 4.12	Implikasi Manajerial

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas