

**PENGARUH SYARIA RELATIONSHIP MARKETING DAN SYARIA
COMPLIANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) AREA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Islam
Universitas Djuanda Bogor

Siti Suhaematillah

NIM. F.1710621



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI ISLAM

UNIVERSITAS DJUANDA

BOGOR

2021 M/1442 H

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH *SYARIA RELATIONSHIP MARKETING* DAN *SYARIA COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) AREA BOGOR”

Yang disusun oleh:

Nama : Siti Suhaematillah

NIM : F.1710621

Telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor.

Bogor, 25 November 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Sahlan Hasbi, SP., M.Si
NPP. 213 870 692

Imam Abdul Aziz, SEL., M.Si
NPP. 213 870 749

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH *SYARIA RELATIONSHIP MARKETING* DAN *SYARIA COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) AREA BOGOR”

Yang disusun oleh:

Nama : Siti Suhaematillah

NIM : F.1710621

Telah diajukan pada dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor.

Panitia Sidang,

Ketua

Sekretaris

Sahlan Hasbi, SP., M.Si
NPP. 213 870 692

Imam Abdul Aziz, SEI., M.Si
NPP. 213 870 749

Penguji I

Penguji II

Andri Brawijaya, SHI., MH
NPP. 213 870 405

Afiatin Dewi, SP., MM
NPP. 213 870 878

Diketahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Islam

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Andy Lasmana, SE., MM
NPP. 213 870 238

Imam Abdul Aziz, SEI., M.Si
NPP. 213 870 749

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH SYARIA *RELATIONSHIP MARKETING* DAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) AREA BOGOR” beserta keseluruhan isinya adalah benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan yang tidak sesuai dengan tata cara etika keilmuan yang baik dan benar. Atas pernyataan ini, saya bersedia menanggung sanksi apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini.

Bogor, 25 November 2021

Yang membuat pernyataan,

Siti Suhaematillah
NIM. F.1710621

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Sharia Relationship Marketing* dan *Sharia Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Area Bogor”** dapat terselesaikan dengan baik.

Selesainya skripsi ini tentu saja terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, do'a, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua tercinta (Bapak Suminta dan Ibu Siti Mardiah) yang merupakan sumber utama semangat dan motivasi penulis, terimakasih karena telah memberikan banyak kasih sayang, dukungan, motivasi, semangat dan senantiasa selalu memanjatkan do'a untuk kelancaran penyusunan skripsi.
2. Bapak Andy Lasmana, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, yang telah memberikan doa, bimbingan, semangat, saran, bantuan, waktu, ilmu dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan, kesuksesan serta keberkahan.
3. Ibu Tuti Kurnia, SP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Islam Bidang Akademik Universitas Djuanda Bogor, yang telah memberikan semangat, saran, bantuan, waktu, ilmu dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, kesuksesan serta keberkahan.

4. Bapak R.Ali Pangestu, SEI., M.E selaku Wakil dekan III Fakultas Ekonomi Islam Bidang Kemahasiswaan Universitas Djuanda Bogor, yang telah memberikan ilmu dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, memberikan balasan atas segala kebaikan beliau.
5. Bapak Wildan Munawar, SEI., MA. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, yang telah memberikan waktu, ilmu dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam.
6. Bapak Imam Abdul Aziz, SEI.,M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor. Sekaligus dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan memberikan saran dan masukan dalam proses pembuatan skripsi, memberikan ilmu baru, nasihat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sahlan Hasbi, SP., M.Si, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis disela kesibukannya, memberikan saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, dan kebahagiaan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Islam: Bapak Dr. H. Anas Alhifni, SEI., M.Si, Bapak Drs. H. Qomaruddin, S.,MA, Bapak Andri Brawijaya, SHI., MH. Bapak Adi Rahmannur Ibnu, SE., MH, Ibu Afiatin Dewi, SP., MM. Bapak Miftahul Khoir, ME, Ibu Lise Purnamasari, SEI, Ibu Rimawati, SEI, dan Ibu

Maya Apriyana, SEI, yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan nasihat kepada penulis.

9. Ibu Ratih Irmama, SE, sebagai Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Islam beserta para staff yaitu Putera Bimantara, SH, Rama, Fajar dan Ika yang senantiasa membantu dalam kegiatan akademik penulis.
10. Orang – orang terdekat: Salsabila Rifdah, Nadiaturrahmi, Noviliyanti, dan Siti Sasmia yang senantiasa mengingatkan, menguatkan, memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Dan Teman-Teman Angkatan 2017.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pada penulisan skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki dan masih jauh dari sempurna oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik, saran dan masukan yang membangun dari pembaca agar dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi.

Bogor, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK DALAM BAHASA INGGRIS	v
ABSTRAK DALAM BAHASA INDONESIA	iv
KATA PENGANTAR.....	iiiv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat penelitian	9
E. Hipotesis penelitian.....	10
F. Sistematika penyusunan laporan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan teori.....	13
1. <i>Sharia Relantionship Marketing</i>	13
2. <i>Sharia compliance</i>	20
3. Loyalitas Nasabah.....	25
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Tempat dan waktu penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Data dan Sumber data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Operasional Variabel	34
G. Uji Instrumen Penelitian.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
H. Uji Asumsi Klasik	38
1. Uji Multikoleniaritas.....	38
2. Uji Normalitas.....	39
3. Uji Heteroskedaktisitas	39
I. Uji Hipotesis	40
1. Uji Regresi Linear Berganda	40
2. Uji T.....	40
3. Uji F.....	41
J. Uji Koefisien Determinan.....	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	43
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia.....	47
3. Struktur Organisasi.....	48
4. Produk dan Layanan BSI.....	49
B. Deskripsi Instrumen	60
1. Sharia Relationship Marketing.....	60
2. Sharia Compliance	61
3. Loyalitas Nasabah	63
C. Karakteristik Responden	64
1. Jenis Kelamin	64

2. Usia Responden.....	65
3. Pekerjaan Responden	66
4. Lama Menjadi Nasabah.....	67
D. Gambaran Distribusi Jawaban	67
E. Uji Asumsi Klasik.....	68
F. Uji Hipotesis	72
G. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	27
3.1 Tabel Skala <i>Likert</i> 5 point	34
3.2 Tabel Operasional Variabel	35
4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X1	60
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1	61
4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X2	62
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2	62
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	63
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	63
4.7 Hasil Distribusi Responden.....	67
4.8 Hasil Uji Kolmogorov	69
4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
4.10 Hasil Uji Regresi	72
4.11 Uji T	74
4.12 Uji F	75
4.13 Uji Koefisien Determinan	76

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Kerangka Pemikiran.....	46
4.1	Logo BSI.....	48
4.2	Struktur Organisasi	64
4.3	Grafik Responden.....	65
4.4	Grafik Responden Usia	66
4.5	Grafik Responden Pekerjaan.....	67
4.6	Grafik Responden Lama Menjadi Nasabah	69
4.7	Grafik Responden Merger Nasabah	57
4.8	Grafik Responden Penghasilan Perbulan	57
4.9	Grafik Responden Produk Tabungan	58
4.10	Hasil Uji Kolmogorov.....	63
4.11	Hasil Uji Heteroskedisitas.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Responden

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Data Jawaban Responden X1

Lampiran 4 Data Responden X2 dan Y

