

**PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN, dan
RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI-A
UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Nama : Satria Putra Ramadhan
NIM : 43118010394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

**PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN, dan
RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Satria Putra Ramadhan

NIM : 43118010394

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Putra Ramadhan
NIM : 43118010394
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Maret 2022

Satria Putra Ramadhan



43118010394

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Satria Putra Ramadhan
NIM : 43118010394
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Merek, Kepercayaan, dan Religiositas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia
Tanggal Lulus Ujian : 16 Maret 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Daru Asih, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 03221141



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN, dan RELIGIOSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Daru Asih, MSi selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada::

1. Kedua orangtua tercinta dan terkasih, Ayah dan Mama yang selalu memberikan doa, serta dukungan baik moril maupun materil. Serta orang yang memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Untuk Ka Safitri Putri Indrawan yang selalu memberikan bantuan, dan selalu sabar mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih.

Jakarta, 16 Maret 2022

Satria Putra Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen dan Perubahan Entitas	12
a) Pengertian Manajemen	12
b) Manajemen Pemasaran.....	13
c) Pengertian Perubahan	14
d) Perubahan Entitas	15
e) Bentuk dan Jenis Entitas	15
2. Kesadaran Merek	16
a) Pengertian Kesadaran Merek	16
b) Dimensi dan Indikator Kesadaran Merek.....	17

3. Kepercayaan.....	19
a) Pengertian Kepercayaan.....	19
b) Dimensi dan Indikator Kepercayaan.....	20
4. Religiositas.....	22
a) Pengertian Religiositas.....	22
b) Dimensi dan Indikator Religiositas.....	22
5. Loyalitas.....	25
a) Pengertian Loyalitas.....	25
b) Dimensi dan Indikator Loyalitas.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hubungan Antar Variabel.....	34
D. Kerangka Analisa.....	36
E. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasional Variabel.....	42
D. Skala Pengukuran.....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
F. Metode Pengumpulan Data.....	46
G. Metode Analisis Data.....	48
1. Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Kualitas Data.....	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	51
4. Analisis Data.....	54
5. Uji Hipotesis.....	55

BAB IV PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Analisis Deskriptif.....	58
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
2. Hasil Deskriptif Responden	59
3. Hasil Uji Deskriptif Variabel	61
B. Hasil Uji Instrumen.....	66
1. Hasil Uji Validitas.....	66
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	69
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Hasil Uji Normalitas	71
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
D. Hasil Analisis Data	75
1. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	75
E. Hasil Uji Hipotesis.....	77
1. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	77
2. Hasil Uji Pengaruh Stimulan (Uji F)	77
3. Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
1. Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Loyalitas.....	81
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	81
3. Pengaruh Religiositas terhadap Loyalitas	82
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Kinerja 3 Bank Syariah BUMN dan Hasil Merger BSI	3
2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2	Instrumen Skala Likert	45
3.3	Tingkat Reliabilitas	51
4.1	Statistik Deskriptif Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2	Statistik Deskriptif Sampel Berdasarkan Agama	60
4.3	Statistik Deskriptif Sampel Berdasarkan Asal Bank.....	61
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Loyalitas (Y).....	62
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kesadaran Merek (X1)	63
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepercayaan (X2).....	64
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Religiositas (X3).....	65
4.8	Hasil Uji Validitas Kesadaran Merek (X1)	66
4.9	Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	67
4.10	Hasil Uji Validitas Religiositas (X3).....	68
4.11	Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y).....	69
4.12	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
4.14	Hasil Analisis Linier Berganda	75
4.15	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R2)	77
4.16	Hasil Uji Pengaruh Stimulan (F)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	36
4.1	Grafik Uji Normalitas	71
4.2	Grafik Uji Heteroskedastisitas	74



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	90
2	Karakteristik Responden	95
3	Hasil Statistik Deskriptif	96
4	Hasil Uji Validitas	97
5	Hasil Uji Reliabilitas	101
6	Hasil Uji Asumsi Klasik	102
7	Hasil Uji Analisis Linier Berganda	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA