

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH
KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



AMIN FAISAL

2008203117

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**

1445 H / 2023 M

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*
TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH
KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON**

Oleh :

AMIN FAISAL

2008203117



JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**

2023

ABSTRAK

AMIN FAISAL. NIM: 2008203117. “PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON”

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, maka perlu adanya suatu nama atau merek (*brand*). Dalam *brand loyalty* (loyalitas merek) terdapat faktor yang mempengaruhi yaitu *brand image* (citra merek) dan *brand trust* (kepercayaan merek). Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk menganalisis pengaruh *brand image* terhadap *brand loyalty* Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon di kalangan nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon, (2) untuk menganalisis pengaruh *brand trust* terhadap *brand loyalty* Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon di kalangan nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon, (3) Untuk menganalisis pengaruh *brand image* dan *brand trust* terhadap *brand loyalty* Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon di kalangan nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan sumber data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan kuesioner. Populasi penelitian yakni nasabah Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon dengan jumlah sampel sebanyak 97 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan metode penarikan simple random sampling. Data diperoleh menggunakan aplikasi SPSS dengan analisis data yang terdiri dari uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *brand image* (0,000) sedangkan *brand trust* (0,000) berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* nasabah bank BJB syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon, sebab mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$. Dan secara simultan *brand image* dan *brand trust* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* nasabah bank dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah 0,559 sehingga dinyatakan bahwasannya variabel *brand image* dan *brand trust* berpengaruh sebesar 55,9% terhadap variabel *brand loyalty*, adapun 44,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Brand Loyalty*, *Brand Trust*

ABSTRACT

AMIN FAISAL. NIM: 2008203117. **“THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY AT BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN CIREBON REGENCY”**

One factor that can influence the success of a bank in maintaining and increasing market share is the need for a name or brand. In brand loyalty, there are influencing factors, namely brand image and brand trust. This study aims to: (1) analyze the effect of brand image on brand loyalty of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon among customers of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon, (2) analyze the effect of brand trust on brand loyalty of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon among customers of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon, (3) analyze the effect of brand image and brand trust on brand loyalty of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon among customers of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon.

This research uses a quantitative method with a descriptive type of research with primary data sources collected using a questionnaire approach. The research population is customers of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon with a sample size of 97 customers. The sampling technique used in this study is probability sampling with a simple random sampling withdrawal method. Data is obtained using the SPSS application with data analysis consisting of instrument tests, classic assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and coefficient of determination tests.

The results of the study show that partially brand image (0.000) while brand trust (0.000) has a significant effect on brand loyalty of customers of Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun, Cirebon, because it has a significance value < 0.05 . And simultaneously brand image and brand trust have a significant effect on customer bank brand loyalty with a significance value of $0.000 < 0.05$. Meanwhile, the coefficient of determination value is 0.559 so it is stated that the variables of brand image and brand trust influence 55.9% of the brand loyalty variable, while 44.1% is influenced by other variables.

Keyword : Brand Image, Brand Loyalty, Brand Trust

المخلص

أمين فيصل .NIM.2008203117. "تأثير صورة العلامة التجارية وثقة العلامة التجارية على ولاء العلامة التجارية لبنك BJB الشريعي KCP ARJAWINANGUN "KABUPATEN CIREBON"

أحد العوامل التي يمكن أن تؤثر في نجاح البنك في الحفاظ على حصته في السوق وزيادتها هو الحاجة إلى اسم أو علامة تجارية. في الولاء للعلامة التجارية ، هناك عوامل تؤثر ، وهي صورة العلامة التجارية وثقة العلامة التجارية. تهدف هذه الدراسة إلى: 1: (تحليل BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon بين عملاء بنك BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon ، 2) ، تحليل تأثير ثقة العلامة التجارية على ولاء العلامة التجارية لبنك (3) ، BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon ، تحليل تأثير صورة العلامة التجارية وثقة العلامة (3) ، BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon ، تحليل تأثير صورة العلامة التجارية وثقة العلامة (3) ، BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon ، بين عملاء بنك BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon.

تستخدم هذه الدراسة طريقة كمية مع نوع البحث الوصفي مع مصادر البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام نهج الاستبيان. السكان البحث هم عملاء بنك BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon مع حجم العينة 97 عميلاً. تقنية العينة المستخدمة في هذه الدراسة هي العينة الاحتمالية مع طريقة السحب العشوائي البسيط. يتم الحصول على البيانات مع تحليل البيانات الذي يتألف من اختبارات الأدوات ، اختبارات SPSS باستخدام تطبيق الافتراض الكلاسيكي ، اختبارات الانحدار الخطي المتعدد ، اختبارات الفرضية ، واختبارات معامل التحديد.

تظهر نتائج الدراسة أن صورة العلامة التجارية بشكل جزئي (0.000) (بينما ثقة العلامة BJB Syariah التجارية (0.000) لها تأثير كبير على ولاء العلامة التجارية لعملاء بنك لأنها لديها قيمة أهمية < 0.05 . وبشكل متزامن ، ، BJB Syariah KCP Arjawinangun ، Cirebon ، صورة العلامة التجارية وثقة العلامة التجارية لهما تأثير كبير على ولاء العلامة التجارية للبنك مع قيمة الأهمية < 0.000 < 0.05 . في الوقت نفسه ، قيمة معامل التحديد هي 0.559 لذا يتم القول أن متغيرات صورة العلامة التجارية وثقة العلامة التجارية تؤثر بنسبة 55.9% على متغير ولاء العلامة التجارية ، بينما يتأثر 44.1% بمتغيرات أخرى.

الكلمات المفتاحية: صورة العلامة التجارية ، ولاء العلامة التجارية ، ثقة العلامة التجارية

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN
KABUPATEN CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Oleh :

AMIN FAISAL

NIM. 2008203117


Pembimbing

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ. MM

NIP. 19540311 198203 1 003

Pembimbing II


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.SI

NIP. 19730806 199903 2 003

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.SI
NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **AMIN FAISAL NIM: 2008203117** dengan judul **“PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP BRAND LOYALTY PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON”**.


Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 19540311 198203 1 003


Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.SI
NIP. 19730806 199903 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.SI
NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON” oleh AMIN FAISAL, NIM: 2008203117, telah diajukan dalam sidang munaqosyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 22 Februari 2024.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang



NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Diana Djuwita, MM

NIP. 19800314 200801 2 018

Penguji II

Dr. Layaman, SE, M.Si

NIP. 19721007 201101 1 000

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Amin Faisal

NIM : 2008203117

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 15 April 2001

Alamat : Blok 2 RT 012 RW 002 Desa Karanganyar Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP BRAND LOYALTY PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON”**, ini berserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 20 Desember 2023



AMIN FAISAL

NIM. 2008203117

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kupersembahkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang. Berkat rahmat, anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, atau yang saya panggil dengan panggilan mama dan mimi sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Mama, engkau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan oleh anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya, dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga yang sederhana engkau mempunyai angan dan cita-cita untuk dapat memperjuangkan anak-anaknya agar menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Mimi, engkau tak pernah bosan mendo'akan, memberikan kasih sayang dan perhatian terhadap pendidikan dan kesehatan anak-anaknya, namun tak pernah kau perlihatkan raut lelah dihadapan anak-anakmu demi masa depan yang lebih baik untuk anak-anakmu. Engkau sosok bidadari surga yang memiliki kemampuan super yang tak dimiliki oleh manusia lain di dunia ini. Sungguh, kasih sayangmu tiada terhingga.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk mu yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Bapak. Teruntuk kedua orang tua yang selalu memotivasi dalam menjalani hari-hariku, mendoakanku dan selalu menasihatiku agar menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu berbagi kebaikan. Terimakasih bapak... Terimakasih Ibu...

رَبِّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَانِي صَغِيرًا

“Ya Allah, ampunilah semua dosa-dosaku dan dosa kedua orang tuaku serta berbelaskasihlah kepada mereka seperti mereka berbelas kasih kepada diriku di waktu aku kecil”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan pria kelahiran Kabupaten Cirebon, pada tanggal 15 April 2001. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Amin Faisal sejak lahir hingga saat ini tidak ada perubahan nama. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Darto dan Ibu Warneti. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Blok 2 RT 12 RW 02 Desa Karanganyar Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. RA AL-Ikhlash Karanganyar, telah lulus pada tahun 2008.
2. SD Negeri 2 Karanganyar, telah lulus pada tahun 2014.
3. SMP Negeri 1 Panguragan, telah lulus pada tahun 2017.
4. SMA Negeri 1 Ciwaringin, telah lulus pada tahun 2020.

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.SI.

MOTTO

**“BERPEGANG PADA RESTU ORANG TUA DAN PERCAYA
DASYATNYA DO’A SEORANG IBU MENEMBUS BUMI DAN LANGIT”**



KATA PENGANTAR

Assalamu'ailaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menjalani aktivitas seperti biasanya. *Sholawat* dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yakni dengan tersiarnya Agama Islam.

Dengan hidayah, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA BANK BJB SYARIAH KCP ARJAWINANGUN KABUPATEN CIREBON”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun dalam segi pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Selanjutnya selama waktu penelitian, penyusunan, hingga sampai skripsi ini di selesaikan, penulis sungguh telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak Dr. Wartoyo, M. SI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M.SI., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Dian Kusumawati selaku Pimpinan bank BJB syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor bank BJB syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon dan tak lupa para staff yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada kedua orangtua, Mama dan Mimi serta keluarga besar yang sudah memberikan pengorbanan, kasih sayang dan mendo'akan yang tiada habisnya.
9. Kepada diri sendiri saya ucapkan terimakasih yang sudah konsisten mengerjakan tugas akhir ini, yang selalu berfikir positif ketika keadaan tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
10. Kepada kakak dan adik tersayang dan keluarga besar yang selalu mendo'akan dan dukungan baik moral maupun material.
11. Kepada guru-guru TK, SD, SMP, SMA, dan Kuliah yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya hingga bisa seperti sekarang ini.
12. Kepada teman seperjuangan dari sejak SMA sampai kuliah sekarang yaitu Ani Fitriah dan Helga Putri.
13. Teman-teman yang telah membantu selama perkuliahan dan pembuatan skripsi Devi, Fiqih, Sely, Rere, Neni, Devrina, Emma, dan Agnes.

14. Teman-teman main yang selalu support Salimah, Saeful, Aman, Eka, Maylani, Yatri, Rio, Puput, izul.
15. Teman-teman Kelas Perbankan Syariah D/20 yang telah memberikan support penuh dalam penyusunan skripsi ini.
16. Dan seluruh pihak yang banyak memberikan motivasi dan membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	34

BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Jenis dan Sumber Data	37
D. Populasi dan Sampel	37
E. Teknik Pengambilan Sampel	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Definisi Operasional Variabel.....	41
H. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Objek Penelitian	51
B. Penyajian Data	55
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	67
D. Pembahasan.....	79
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah Baru Dari Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 3.1	Operasional Variable.....	42
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Kuesioner.....	45
Tabel 4.1	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	56
Tabel 4.4	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Nasabah Atau Bukan Nasabah	57
Tabel 4.5	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Rekening Nasabah..	58
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden <i>Brand Image</i>	59
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden <i>Brand Trust</i>	61
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden <i>Brand Loyalty</i>	69
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variable <i>Brand Image</i>	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variable <i>Brand Trust</i>	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variable <i>Brand Loyalty</i>	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Reabilitas <i>Brand Image</i>	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Reabilitas <i>Brand Trust</i>	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Reabilitas <i>Brand Loyalty</i>	70
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.17	Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.19	Hasil Uji T (Parsial)	76
Tabel 4.20	Hasil Uji F (Simultan)	77
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Arjawinangun Kabupaten Cirebon.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat-Surat
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Identitas Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Respdn
- Lampiran 5 : Hasil Penyebaran Angket Pervariable
- Lampiran 6 : Output Hasil Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 8 : Tabel r, Tabel t, Tabel f
- Lampiran 9 : Turnitin



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	ş ad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘ _	Apostrof terbalik

غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ = *Kataba*

حَسُنَ = *Hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ = *Kaifa*

قَوْلَ = *Qaula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آَ	Fathah dan Alif/Ya	Â	A dan Garis Atas
إِ	Fathah dan Ya	I	I dan Garis Atas
ؤُ	Dhammah dan Wawu	Ú	U dan Garis Atas

Contoh:

مَاتَ = *Māta*

رَمَى = *Ramā*

قِيلَ = *Qiyla*

يَمُوتُ = *Yamutū*

D. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta Marbutah* Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta Marbutah* Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu transliterasinya dengan /h/.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

= *Raudhah Al-Athfal* atau *Raudhatul Athfal*

طَلْحَةُ

= *Talhah*

الْحِكْمَةُ

= *Al-Hikmah*

E. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا = *Rabbanā*

نُعْمَ = *Nu' Imā*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ٱ . Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Contoh :

الدَّهْرُ = *Ad-Dahru*

النَّمْلُ = *An-Namlu*

الشَّمْسُ = *Asy-Syamsu*

الَّيْلُ = *Al-Lailu*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Contoh :

القَمَرُ = *Al-Qamaru*

الْغَيْبُ = *Al-Ghaibu*

الْفَقْرُ = *Al-Faqru*

الْعَيْنُ = *Al-'Ainu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh:

شَيْءٌ = *Syai'un*

إِنَّ = *Inna*

أَمْرٌ = *Umirtu*

أَكَلَ = *Akala*

H. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari Al-Qur'an), sunnah, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari suatu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

Fi zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-'Ibārāt bi umūm al-lafz lā bi khusus al sabab.

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang disempurnakan, antara lain

huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wama Muhammad Illa Rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdulillah Rabbil-'Alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. Kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi Al-Amru Jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu Bi Kulli Sya'in 'Alim*

J. Lafadz Al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruflainya atau berkedudukan sebagai mudāf ilaih (prasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh :

دِينُ اللَّهِ = *Dinullah*

بِاللَّهِ = *Billahi*

Adapun *ta marbū'tah* diakhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh :

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ = *Hum Fii Rahmatillah*