

**PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE
INTERVENING
STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI**

SKRIPSI



**DIANA MAGFIROH
NIM : 1808204102**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
TAHUN 2021 M/1443 H**

ABSTRAK

DIANA MAGFIROH. NIM 1808204102. “PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI”. Skripsi 2021.

Adanya bank syariah Indonesia ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan keuangan berbasis syariah. Bank syariah terbesar di Indonesia saat ini adalah bank syariah Indonesia (BSI). Kantor cabang BSI yang paling dekat dengan pusat kota adalah BSI KC Siliwangi. Keberadaan BSI diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabahnya. BSI merupakan hasil merger dari 3 bank syariah BUMN yaitu BSM, BNIS, dan BRIS. Setelah dilakukannya merger tentu banyak perubahan yang dirasakan oleh nasabah, karena itu penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat loyalitas nasabah yang telah memigrasikan rekeningnya menjadi BSI.

Penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Islamic branding dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di BSI KC Cirebon Siliwangi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *slovin* dengan metode *purposif sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis path dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan perhitungan uji t (secara persial) Islamic branding memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Islamic branding berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Islamic branding mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah pada nasabah BSI KC Cirebon Siliwangi Cirebon. Berdasarkan perhitungan uji f (Secara simultan) kepuasan nasabah dan *islamic branding* terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($21.820 > 3,94$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Yang berarti, variabel *Islamic branding* dan kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah secara bersama-sama.

Kata kunci: *Islamic Branding*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI)

ABSTRACT

DIANA MAGFIROH. NIM 1808204102. "INFLUENCE OF ISLAMIC BRANDING ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING CASE STUDY: BSI KC CIREBON SILIWANGI". Thesis 2021.

The existence of an Indonesian Islamic bank is intended to meet the needs of the community in sharia-based financial services. The largest Islamic bank in Indonesia today is the Indonesian Islamic Bank (BSI). The BSI branch office closest to the city center is BSI KC Siliwangi. The existence of BSI is expected to be able to provide satisfactory service to its customers. BSI is the result of a merger of 3 state-owned Islamic banks, namely BSM, BNIS, and BRIS. After the merger, of course, many changes were felt by customers, therefore this research was motivated by the level of loyalty of customers who had migrated their accounts to BSI.

This study was shown to determine whether there is an influence of Islamic branding and customer satisfaction on customer loyalty at BSI KC Cirebon Siliwangi. This study uses quantitative methods with a sample size of 100 respondents. Sampling used the slovin technique with purposive sampling method. The data analysis techniques used in this study include the research instrument test, classical assumption test, hypothesis testing, path analysis and the coefficient of determination test.

Based on the calculation of the t test (by partial) Islamic branding has a positive and significant influence on customer loyalty. Islamic branding has a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty. Islamic branding has a positive and significant effect on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction at BSI Cirebon Siliwangi Cirebon customers. Based on the calculation of the f test (simultaneously) customer satisfaction and Islamic branding on customer loyalty has an fcount greater than ftable ($21,820 > 3.94$) and a significance value of $0.000 < 0.05$. Which means, Islamic branding and customer satisfaction variables affect customer loyalty together.

Keywords: *Islamic Branding, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia (BSI)*

الملاخض

ديانا ماغفيرة. NIM 1808204102. "تأثير العلامة التجارية الإسلامية على ولاء العملاء مع رضا العملاء كدراسة حالة متداخلة متغيرة: BSI KC CIREBON SILIWANGI". أطروحة 2021.

يهدف وجود البنوك الإسلامية الإندونيسية إلى تلبية احتياجات المجتمع في الخدمات المالية القائمة على الشريعة. أكبر بنك إسلامي في إندونيسيا اليوم هو البنك الإسلامي الإندونيسي (BSI). مكتب BSI cabag الأقرب إلى وسط المدينة هو BSI KC Siliwangi. من المتوقع أن يكون وجود BSI قادرا على تقديم خدمات مرضية لعملائها. BSI هي نتيجة لـ marger من 3 بنوك إسلامية مملوكة للدولة ، وهي BSM و BNIS و BRIS. بعد المارجر ، بالطبع ، يشعر العملاء بالعديد من التغييرات ، لأن هذا البحث مدفوع بمستوى ولاء العملاء الذين قاموا بترحيل حساباتهم إلى BSI.

وقد تبين أن هذا البحث لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للعلامة التجارية الإسلامية ورضا العملاء على ولاء العملاء في BSI KC Cirebon Siliwangi. استخدمت هذه الدراسة الأساليب الكمية مع عينة من 100 مستجيب. أخذ العينات باستخدام تقنية سلوفين مع طريقة أخذ العينات الهادفة. تشمل تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة اختبارات أدوات البحث ، واختبارات الافتراض الكلاسيكية ، واختبارات الفرضيات ، وتحليل المسار ، واختبارات معامل التحديد.

استنادا إلى حساب اختبار (secara persial) t ، فإن العلامة التجارية الإسلامية لها تأثير إيجابي وكبير على ولاء العملاء. العلامة التجارية الإسلامية لها تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء. رضا العملاء له تأثير إيجابي وكبير على ولاء العملاء. العلامة التجارية الإسلامية لها تأثير إيجابي وكبير على ولاء العملاء بوساطة رضا العملاء في عملاء BSI KC Cirebon Siliwangi Cirebon. استنادا إلى حساب اختبار f (في وقت واحد) رضا العملاء والعلامة التجارية الإسلامية نحو ولاء العملاء لها قيمة fhitung أكبر من abelft (21,820 < 3.94) وقيمة دلالة $0.000 > 0.05$. مما يعني أن متغيرات العلامة التجارية الإسلامية ورضا العملاء تؤثر على ولاء العملاء معا.

الكلمات المفتاحية: العلامة التجارية الإسلامية، رضا العملاء، ولاء العملاء، بنك الشريعة الإندونيسية (BSI)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE**

INTERVENING

STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomu (SE)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah (EKOS)
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Diana Magfiroh

NIM : 1808204102

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Layaman, SE. M. Si
NIP. 19721007 201101 1 002



Abd. Muizz Abd. Wadud Kasyful A, M.Si
NIP. 19870827 201903 1 009

Mengetahui:
Kep. Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Hasnudin, M.Si
NIP. 197210072011011002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Diana Magfiroh, NIM : 1808204102** dengan judul "**Pengaruh Islamic Branding Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening Studi Kasus: BSI KC Cirebon Siliwangi**". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Layaman, SE. M. Si

NIP. 19721007 201101 1 002



Abd. Muizz Abd. Wadud Kasyful A, M.Si

NIP. 19870827 201903 1 009

Mengetahui:

Kepala Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Hasmat, M.Si

NIP. 197210072011011002


LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI", oleh Diana Magfiroh, NIM : 1808204102, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal .19 Mei 2022


Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Ekonomi Syariah (EKOS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I


Dr. Wartovo, MSI
NIP. 198307022011011008

Penguji II


H. Achmad Otong Busthomi, Lc., M.Ag
NIP. 19731223 200701 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Diana Magfiroh, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 03 Juni 2000. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Sagi dan Ibu Qoriah. Penulis bertempat tinggal di Blok Gemulung 2 RT/RW 03/01 Desa Ciperna Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon.

Jenjang pendidikan formal yang pernah penulis tempuh sebagai berikut:

1. SD Negeri 2 Ciperna (2006-2012)
2. MTs Manbaul Hikmah PP. Gedongan Cirebon (2012-2015)
3. MAS Manbaul Hikmah PP. Gedongan Cirebon (2015-2018)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI”**, dibawah bimbingan Bapak Layaman, SE.M.Si dan Bapak Abdul Muizz Wadud Kasyful Anwar, M.Si .

Selama masa perkuliahan penulis juga aktif di beberapa organisasi, yaitu:

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah (HIMAJES) Periode 2018-2019.
2. Lembaga Pers Mahasiswa FatsOen IAIN Syekh Nurjati Cirebon Periode 2018-2019.

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI”**, merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu pernyataan memperoleh gelar strata satu (SI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, 04 Maret 2021



(DIANA MAGFIROH)
NIM. 1808204102

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamīn.....

Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas takdirmu aku menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Berkat petunjuk-Mu yang selalu memberi jalan kemudahan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku dengan terselesaikannya skripsi tepat pada waktunya. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan ku, dalam meraih cita-cita.

Dengan ini ku persembahkan karya kecil ini untuk orang tuaku tercinta Ibu Qorih, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih kepadamu yang tiada hentinya berjuang dan terus memanjatkan doa disetiap saat demi melihat anaknya sukses dan bahagia. terimakasih banyak bu, atas semua kasih sayang, perhatian, nasihat, semangat dan dorongan terbaik yang telah diberikan sampai saat ini, sehingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tanda lulus anakmu dari bangku perkuliahan semoga kelak aku lebih bisa membahagiakannya lebih dari sebuah karya kecil ini.

Terimakasih juga teruntuk saudara-saudaraku, Aampi, ang Aandi, Baan, Bi juju dan yang lainnya yang telah mensupport baik materi maupun non materi serta selalu mengingatkan saya untuk selalu rendah hati, semangat dan rajin dalam menyusun karya kecil ini sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Tak lupa pula terimakasih ku ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Layaman, SE.M.Si dan Dosen Pembimbing II Bapak Abdul Muizz Wadud Kasyful Anwar, M.Si yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk selalu memberi bimbingan, arahan, doa, dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya.

Untuk teman-teman kelasku, teman seperjuanganku Ekonomi Syariah C angkatan 2018 terimakasih telah mengukir banyak cerita dalam kehidupanku dari awal semester satu hingga dipenghujung semester akhir ini suka duka telah kita lewati bersama, aku sangat bersyukur bisa dipersatukan dengan kalian orang-

orang aktif, semangat, humoris hingga penuh drama yang tidak akan pernah saya lupakan.

Teruntuk sahabatku Nur Saebah dan Siti Kholifatul Jannah terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu ada dalam suka dan duka selama di bangku perkuliahan, semoga persahabatan kita sampai pada jannah-Nya Aamiin. Terimakasih juga untuk selvitri yang selalu menjadi teman untuk bertukar pikiran dalam perjuangan penyusunan skripsi ini.

Teruntuk teman-temanku yang kuanggap seperti keluarga Epi, Yayah, Dede, mba Shinta, Isma terimakasih telah menjadi teman yang menemani perjalanan hidupku. Terimakasih telah menjadi teman yang selalu memberi kekuatan, motivasi, arahan dan semangat untuk tidak pantang menyerah dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terkahir, dengan segala kerendahan hati, ku ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah mensupport dan memberikan doa terbaik nya kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa mengabulkan doa kita semua. āmiin ya rabbal ‘alamīn.



MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan dapat”



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan pencipta alam beserta isinya, yang selalu mencurahkan segala rahmat dan kekuatan-Nya untuk bergerak, berfikir, dan berkarya dalam menggapai ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH ISLAMIC BRANDING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABLE INTERVENING STUDI KASUS: BSI KC CIREBON SILIWANGI”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sholawat serta salam tetap selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Semoga senantiasa kita mendapatkan syafa'atnya di akhir zaman nanti. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Sumanta, M.Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Layaman, SE. M. Si., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Layaman, SE. M. Si., selaku dosen pembimbing I Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas memberikan pendidikan dan pengajaran selama penulis menempuh studi.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Sagi dan Ibu Qorih yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan materil dan non materil, memberikan semangat tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2018, telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdoa atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Jazakumullahu khairon katsir

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Cirebon, 31 Maret 2022

Diana Magfiroh

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB 2	
TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN.....	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Konsep Islamic Branding	10
2. Konsep Kepuasan Nasabah	14
3. Konsep Loyalitas Nasabah	17

B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	29
1. Pengaruh Islamic branding terhadap loyalitas nasabah.....	29
2. Pengaruh Islamic branding terhadap kepuasan nasabah	30
3. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	31
4. Pengaruh Islamic Branding Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Keputusan Nasabah.....	32

BAB 3

METODE PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
1. Rencana Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
2. Metode Penelitian.....	34
3. Desain Penelitian	34
4. Data dan Sumber Data.....	36
5. Definisi Operasional Variabel.....	36
6. Teknik pengumpulan data	39
7. Instrumen Penelitian.....	40
B. Metode Analisis Data.....	42
1. Uji Instrumen Penelitian.....	42
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Hipotesis.....	46
4. Analisis Jalur (Path Analysis).....	47
5. Koefisien Determinasi	48

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia BSI KC Cirebon Siliwangi....	50
1. Sejarah Perusahaan	50
2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia	51
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Gambaran Bank Syariah Indonesia	54
2. Produk Bank Syariah Indonesia	54

C. Deskripsi Identitas Responden.....	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bersih/Bulanan	60
D. Gambaran Jawaban Responden.....	61
1. <i>Islamic Branding</i> (X1).....	61
2. Kepuasan Nasabah (X2)	62
3. Loyalitas Naabah (Y)	64
E. Analisis Data	66
1. Uji Instrumen.....	66
2. Uji Asumsi Klasik	68
3. Uji Hipotesis.....	72
4. Uji Path Analysis (Analisis Jalur)	77
5. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	80
F. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh <i>Islamic Branding</i> Terhadap Loyalitas nasabah	80
2. Pengaruh <i>Islamic Branding</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	82
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	83
4. Pengaruh <i>Islamic Branding</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening	84
BAB V	
PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Cirebon Berdasarkan Agama.....	3
Tabel 1. 2 Top Brand Award 2018-2021	3
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kuesioner	41
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4. 4 Karakteristik berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan Penghasilan Bersih/Bulanan	60
Tabel 4. 6 Gambaran Variabel <i>Islamic Branding</i> (X1).....	61
Tabel 4. 7 Gambaran Variabel Kepuasan Nasabah (X2)	62
Tabel 4. 8 Gambaran Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (X1, X2, dan Y)	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas (X1,X2, dan Y)	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4. 13 Model Summary Regresi Model I.....	72
Tabel 4. 14 Coefficients Regresi Model I.....	72
Tabel 4. 15 Model Summary Regresi Model II	73
Tabel 4. 16 Coefficients Regresi Model II.....	73
Tabel 4. 17 Model Summary Regresi Model III	74
Tabel 4. 18 Coefficients Regresi Model III	74
Tabel 4. 19 Model Summary Regresi Model VI.....	75
Tabel 4. 20 Coefficients Regresi Model VI	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi R ²	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Histogram Normalitas	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Gambar 4. 3 Hasil Uji <i>Path Analysis</i>	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Foto Penelitian
- Lampiran 6 : Kuisisioner
- Lampiran 7 : Identitas Responden
- Lampiran 8 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuisisioner
- Lampiran 10 : Hasil Uji Instrumen Penelitian ; Uji Validitas, Uji Realibilitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Asumsi Klasik ; Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinieritas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Hipotesis ; Uji T (Uji Parsial), Uji F R(Uji Simultan)
- Lampiran 13 : Hasil Analisis Path
- Lampiran 14 : Hasil Uji Koefisien Determinan
- Lampiran 15 : R Tabel, T Tabel, F Tabel

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	dak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	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 a	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	–‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
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 rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*
 سَأَلَ = *su'ila*
 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
ي — /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و — /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*
 قَوْلٌ = *qaula*

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يا 	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي 	fathah dan ya	I	i dan garis atas
و 	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قُلْ سُبْحَانَكَ = *qala subhānaka*
 إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = *iz qalā yusufu li abihi*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

a. Ta Marbutah Hidup

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

b. Ta Marbutah Mati

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

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 di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*
 طَلْحَةُ = *talhah*

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh :

رَبَّنَا = rabbanā

نُعَمَّ = nu'imā

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ۱ ۰. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. 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 :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	sy
2.	ث	Ṭ	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Ẓ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	l
7.	س	S	14.	ن	n

Contoh :

أَلَدَّ هُرُ = *ad-dahru* أَلشَّمْسُ = *asy-syamsu*

أَلنَّمْلُ = *an-namlu* أَللَّيْلُ = *al-lailu*

b. 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.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَلْقَمَرُ = *al-qamaru*

أَلْفَقْرُ = *al-faqrū*

أَلْعَنْبُ = *al-gaibu*

أَلْعَيْنُ = *al-'ainu*

7. 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 :

سَيُّ = *syai'un*

أَمِرْتُ = *umirtu*

إِنَّ = *inna*

أَكَلْ = *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = *ibrahim al Khalil* atau *Ibrahimul-Khalil*
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا = *Bissmillahi majraha wa mursaha*

9. 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 = *Wa ma Muhammad illa rasul*
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi 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 syai'in 'alim*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai

dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

