

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI
DAN PENANGANAN KONFLIK TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA (BSI) KCP 2
JEPARA**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Penelitian dan Penulisan Skripsi

Oleh:

YUNI YUSRIL HANA

NIM : 181420000257

NIRM : 18/X/17.1.3/0481

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Yuni Yusril Hana, 181420000257, NIRM : 18/X/17.1.3/0481, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan karya tulis ini.

Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 13 Maret 2023

Penulis,



Yuni Yusril Hana

181420000257

NOTA PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UNISNU Jepara

Di Tempat

Assalamualaikum wr,wb

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap Skripsi yang ditulis oleh:


Nama : Yuni Yusril Hana
NIM : 181420000257
NIRM : 18/X/17.1.3/0481
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 18 februari 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : **Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara**

Kami memandang bahwa proposal Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara untuk diujikan dalam Uji Skripsi/*Munaqasyah*.

Wassalamualaikum wr,wb

Jepara, 13 Maret 2023


Pembimbing I



H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A

NIY. 4 800817 15 187

Pembimbing II



Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy.

NIY. 2 860510 12 079



UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

● Prodi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah
Terakreditasi B No. : 6045/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2020

● Prodi Perbankan Syariah
Terakreditasi B No:13867/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/XII/2021

Alamat : Jalan Taman Siswa (Pekeng) no.: 09 Tahunan Jepara 59427 Telp/Fax.: (0291) 593132/085640019811
http://www.syariah.unisnu.ac.id; email : syariah@unisnu.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Yuni Yusril Hana
NIM : 181420000257
NIRM : 18/X17.1.3/0481
Tempat, Tgl. Lahir : Jepara, 18 Februari 1998
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KONFLIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP 2 JEPARA

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan dinyatakan **LULUS**, pada tanggal :

Selasa, 28 Februari 2023

dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 28 Februari 2023

Dewan Sidang

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

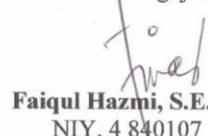

H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187


Dr. Imron Choeri, S.H.I., M.H.
NIY. 3 770920 99 026

Penguji I

Penguji II


Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H.
NIY. 2 730306 14 153


Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy.
NIY. 4 840107 15 186

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Miswan Ansori, S.E., M.B.A.
NIY. 4 800817 15 187


Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy
NIY. 2 860510 12 079

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah, serta KaruniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syari’ah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara”** dengan tepat waktu tanpa ada halangan yang berarti. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sa’dullah Assaidi, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
2. Dr. Mayadina Rohmi Musfiroh., S.H.I., MA selaku Dekan Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
3. H. Miswan Ansori, S.E.,M.B.A selaku Ka.Prodi Perbankan syari’ah Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara
4. H. Miswan Ansori, S.E.,M.B.A selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ahmad Fauzan Mubarak,S.E.,M.Sy. selaku pembimbing 2 yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat, dan waktunya dalam melaksanakan penelitian ini.
5. Manager Bank Syariah Indonesia yang telah mengizinkan dan memberi arahan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah khususnya dan Bapak serta Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Syari’ah Dan Hukum pada umumnya yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis.
7. Bapak Ibu Dosen penguji yang telah memberikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penelitian ini.
8. Semua keluarga saya Ibuk dan Abah tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus mendoakan saya. Serta adikku tercinta yang paling baik dunia akhirat.

9. Suami yang mengorbankan waktu, tenaga, serta materi.
10. Anak-anakku Nafidza Aghnia Heelwa dan Nur malaikat kecil ibuk
Semoga kamu bisa menuntun ibuk dan ayah menuju surga.nya Allah
aamiin
11. Teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018
12. Dan semua pihak yang telah membantu sehingga karya ilmiah ini dapat
terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga laporan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi masyarakat.

Jepara, 13 Maret 2023

Penulis,

Yuni Yusril Hana

181420000257

MOTTO

*"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." -
-Al Baqarah 286*

ABSTRAK

Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI DAN PENANGANAN KONFLIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA (BSI) KCP 2 JEPARA**

Penulis : Yuni Yusril Hana

NIM : 181420000257

Prodi : Perbankan Syari'ah

Pembimbing I : H. Miswan Ansori, S.E.,M.B.A.

Pembimbing II : Ahmad Fauzan Mubarak,S.E.,M.Sy.

Penguji I : Dr. Wahidullah, S.H.I., M.H

Penguji II : Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy.

Tanggal Ujian : 28 Februari 2023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari Kuisisioner yang dibagikan kepada responden. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data kepustakaan. Instrument yang digunakan adalah Kuisisioner tertutup dengan *Skala Likert*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Sedangkan Uji Hipotesis menggunakan Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan, 1) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena memiliki nilai t_{hitung} (2.728) lebih besar dari $> t_{tabel}$ 1,661 dan nilai signifikan 0,008 lebih kecil dari $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, 2) Variabel Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena memiliki nilai t_{hitung} (2.945) lebih besar dari $< t_{tabel}$ 1,661 dan nilai signifikan 0,004 lebih kecil dari $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, 3) Variabel Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena memiliki nilai t_{hitung} (4.364) lebih besar dari $< t_{tabel}$ 1,661 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, 4) Variabel Penanganan Konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena memiliki nilai t_{hitung} (2.608) lebih besar dari $< t_{tabel}$ 1,661 dan nilai signifikan 0,011 lebih kecil dari $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, 5) Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan Konflik terhadap loyalitas nasabah sebesar 41,1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 59,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of trust, commitment, communication and conflict resolution on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara.

The data used in this study are primary data obtained from questionnaires distributed to respondents. The types of data used are primary data and library data. The instrument used was a closed questionnaire with a Likert Scale. The sample in this study was 100 customers at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP 2 Jepara. Data analysis techniques used in this study are validity and reliability tests, classic assumption tests and hypothesis testing. While the Hypothesis Test uses Multiple Regression.

The results showed, 1) the trust variable had a positive and significant effect on customer loyalty because it had a tcount (2,728) greater than $> t_{table} 1.661$ and a significant value of 0.008 less than < 0.05 then H_0 was rejected and H_a was accepted, 2) Commitment Variable has a positive and significant effect on customer loyalty because it has a tcount (2,945) greater than $< t_{table} 1.661$ and a significant value of 0.004 less than > 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, 3) Communication Variable has a positive and significant effect on customer loyalty because has a tcount (4,364) greater than $< t_{table} 1.661$ and a significant value of 0.000 less than > 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, 4) Conflict Handling Variable has a positive and significant effect on customer loyalty because it has a tcount value (2,608) more greater than $< t_{table} 1.661$ and a significant value of 0.011 is smaller than > 0.05 then H_0 is rejected and H_a is accepted, 5) The effect of trust, commitment, communication and conflict handling on customer loyalty is 41.1%, while the remaining 59.9% is influenced by variables not included in this study.

Keywords : *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Pustaka	13
B. Kajian Teori	18
1. Kepercayaan	18
2. Komitmen.....	20
3. Komunikasi	21
4. Penanganan Konflik	26
5. Loyalitas	28
C. Rumusan Hipotesis	30
D. Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi/Sampel Penelitian	35
D. Variabel dan Indikator penelitian	38

E. Pengumpulan data penelitian.....	42
F. Teknik analisis data	43
BAB IV DISKRIPSI DAN ANALISIS DATA	49
A. Deskripsi Data	49
1. Deskripsi Responden.....	49
2. Deskripsi Variabel.....	51
B. Analisis Data.....	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	55
2. Uji Asumsi Klasik	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4. Analisis regresi Uji Hipotesis.....	66
5. Koefisien Determinasi	70
C. Pembahasan	71
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	71
2. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah	72
3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Keputusan Nasabah	73
4. Pengaruh Penanganan Konflik Terhadap Keputusan Nasabah	74
5. Pengaruh simultan	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN 1 KUISIONER	82
LAMPIRAN II : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	103
LAMPIRAN III: TABEL (R), (F) DAN (T).....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 3. 2 Skala Alpha Cronbach's.....	45
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	53
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Konflik	54
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	55
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 10 uji normalitas Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.12 Uji Glejser	61
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F	69
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastitas.....	60
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan Uji F	70

DAFTAR LAMPIRAN

Table 1 Lampiran Kuisisioner Variabel Kepercayaan.....	86
Table 2 Lampiran Kuisisioner Variabel Komitmen	88
Table 3 Lampiran Kuisisioner Variabel Komunikasi.....	91
Table 4 Lampiran Kuisisioner Variabel Penanganan Konflik.....	93
Table 5 Lampiran Kuisisioner Variabel Loyalitas Anggota.....	96
Table 6 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	103
Table 7 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen.....	103
Table 8 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi	104
Table 9 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penanganan Konflik	104
Table 10 Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota .	105
Table 11 Lampiran Tabel R	106
Table 12 Lampiran Tabel t.....	107
Table 13 Lampiran Tabel F.....	108