# DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI ..... ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN ..... iii
PERNYATAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... v
KATA PENGANTAR ..... vi
*ABSTRACT* ..... ix
ABSTRAK ..... x
DAFTAR ISI ..... xi
DAFTAR TABEL ..... xv
DAFTAR GAMBAR ..... xvi
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 5
1.3 Tujuan Dan Kegunaan ..... 7
1.3.1 Tujuan Penelitian ..... 7
1.3.2 Kegunaan Penelitian ..... 7
1.3.2.1 Aspek Teoritis ..... 7
1.3.2.2 Aspek Praktis ..... 7
1.4 Sistematika Penulisan ..... 8
BAB II TELAAH PUSTAKA ..... 10
2.1 Landasan Teori ..... 10
2.1.1 Teori Loyalitas ..... 10
2.1.2 Asosiasi Brand ..... 12
2.1.3 Asosiasi Brand Halal (HalBA) ..... 12
2.1.4 Kepatuhan Syariah ..... 15
2.1.5 Keandalan ..... 16
2.1.6 *Corporate Social Responsibility* (CSR) ..... 18
2.2 Penelitian Terdahulu ..... 20
2.3 Hubungan Antar Variabel ..... 23
2.3.1 Hubungan Aspek Kepatuhan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah .... 23

2.3.2 Hubungan Aspek Keandalan terhadap Loyalitas Nasabah ..... 25
2.3.3 Hubungan Aspek *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Loyalitas Nasabah ..... 26
2.3.4 Hubungan Faktor Asosiasi Brand Halal (HalBA) terhadap Loyalitas Nasabah. ..... 27
2.4 Kerangka Pemikiran ..... 28
BAB III METODE PENELITIAN ..... 30
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... 30
3.1.1 Variabel Pennelitian ..... 30
3.1.2 Definisi Operasional ..... 32
3.2 Populasi dan sampel ..... 34
3.2.1 Populasi ..... 34
3.2.2 Sampel ..... 35
3.3 Jenis dan Sumber Data ..... 37
3.4 Metode Pengumpulan Data ..... 37
3.5 Metode Analisis ..... 38
3.5.1 Uji Kualitas Data ..... 39
3.5.1.1 Uji Validitas ..... 39
3.5.1.2 Uji Reliabilitas ..... 39
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif ..... 40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik ..... 41
3.5.3.1 Uji Normalitas ..... 41
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas ..... 41
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas ..... 42
3.5.4 Regresi Linear Berganda ..... 42
3.5.5 Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 43
3.5.6 Uji Hipotesis ..... 44
3.5.6.1 Uji f (Uji Simultan) ..... 44
3.5.6.2 Uji t (Uji Parsial) ..... 45
BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian ..... 46
4.1.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah ..... 46
4.1.1.1 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah ..... 48

4.1.1.2 Budaya Kerja Bank Rakyat Indonesia Syariah ..... 49
4.1.2 Gambaran Umum Responden ..... 50
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 51
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia ..... 51
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ..... 52
4.2 Analisis Data ..... 53
4.2.1 Uji Kualitas Data ..... 53
4.2.1.1 Uji Validitas ..... 54
4.2.1.2 Uji Realibilitas ..... 62
4.2.2 Analisis Indeks Jawaban ..... 63
4.2.2.1 Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Syariah…. ..... 64
4.2.2.2 Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan ..... 65
4.2.2.3 Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel CSR ..... 66
4.2.2.4 Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah 67
4.2.3 Uji Asumsi Klasik ..... 68
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas ..... 69
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas ..... 70
4.2.3.3 Uji Normalitas ..... 71
4.2.4 Pengujian Hipotesis Penelitian ..... 74
4.2.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 74
4.2.4.2 Uji Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 77
4.2.4.3 Uji Simultan (Uji F) ..... 78
4.2.4.4 Uji Parsial (Uji t) ..... 79
4.3 Pembahasan ..... 81
4.3.1 Pengaruh Aspek Kepatuhan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah ..... 81
4.3.2 Pengaruh Aspek Keandalan terhadap Loyalitas Nasabah ..... 83
4.3.3 Pengaruh Aspek *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Halal Brand Association ..... 86
4.3.4 Pengaruh *Halal Brand Association* (HalBA) terhadap Loyalitas Nasabah. ..... 88
BAB V PENUTUP ..... 89
5.1 Kesimpulan ..... 89

5.2 Keterbatasan Penelitian ..... 90
5.3 Saran ..... 91
DAFTAR PUSTAKA ..... 93
LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 98
LAMPIRAN A KUESIONER ..... 98
LAMPIRAN B DAFTAR JAWABAN KUESIONER ..... 101
LAMPIRAN C OUTPUT SPSS ..... 105

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP

# DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Aset Bank Konvensional dan Syariah ..... 1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu ..... 20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional ..... 33
Tabel 3. 2 Skala Likert ..... 38
Tabel 4 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... 51
Tabel 4 3 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... 52
Tabel 4.4 Uji Validitas ..... 54
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepatuhan Syariah Dengan Uji CFA ..... 57
Tabel 4.6 Uji Validitas Keandalan Dengan Uji CFA..... 58
Tabel 4.7 Uji Validitas CSR Dengan Uji CFA ..... 59
Tabel 4.8 Uji Validitas CSR Dengan Uji CFA (Modifikasi)..... 60
Tabel 4.9 Uji Validitas Loyalitas Nasabah Dengan Uji CFA ..... 61
Tabel 4.10 Uji Realibilitas ..... 63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepatuhan Syariah..... 65
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepatuhan Syariah..... 66
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Berdasarkan CSR..... 67
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitas Nasabah ..... 68
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas..... 69
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas ..... 72
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik..... 74
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... 75
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi..... 77
Tabel 4.20 Hasil Uji F ..... 78
Tabel 4.21 Hasil Uji t ..... 79

SEMARANG
FEB UNDIP

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran ..... 29
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas ..... 71
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas ..... 72
Gambar 4.3 Normalitas dengan Standarized P Plot ..... 73

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP