

**“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Batusangkar”**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh :

LESTIA HARWIYANTI

NIM. 2116050092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2025 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar”** yang disusun oleh **Lestia Harwiyanti, Nim: 2116050092** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP : 197709052007012021

Pembimbing II



Nila Mardiah, MM
NIP : 198312082015032003

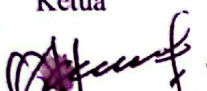
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar” disusun oleh Lestia Harwiyanti NIM: 2116050092 yang telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada 19 Agustus 2025 dan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S1) pada program studi Perbankan Syariah.

Padang, 30 Agustus 2025

Tim Penguji

Ketua


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Sekretaris


Abdi Fadhlan, MM
NIE/199401242020121020

Anggota

Penguji I

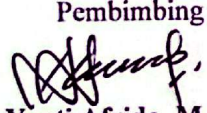

Abdi Fadhlan, MM
NIP. 199401242020121020

Penguji II


Andre Wiratha, MM
NIP. 199001252017011002

Pembimbing

Pembimbing I


Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Pembimbing II


Nila Mardiah, MM
NIP. 198312082015032003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

UIN Imam Bonjol Padang


Prof. H. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D
NIP. 197112011996031002

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikat ataupun karya yang sudah pernah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber yang informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Padang, 08 Agustus 2025

Yang Menyatakan


Harwiyanti
NIM. 2116050092

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil‘alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar”. Shalawat beserta salam tak lupa penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya di dunia dan akhirat, dan atas kemudahan dari Allah SWT terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan berbagai pihak. Dalam beberapa untaian kata ini penulis menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada orangtua ayahanda Mukhsin Aruan dan Ibunda Nursiyah Br. Tambunan. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang, perhatian, bimbingan, nasehat, dukungan, kesabaran dalam mendidik dan menghadapi tingkah laku penulis serta do‘a yang tiada henti kepada penulis, hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Sebuah kado kecil penulis persembahkan sebagai bakti kepada ayah dan ibu. Semoga kedepannya kado yang lebih besar bisa penulis berikan sesegera mungkin. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari semua pihak. Melalui kata pengantar ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr Martin Kustati, M. Pd** beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Prof. H. Ahmad Wira, M. Ag.,M. Si., Ph.D** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Dr. Hj Yenti Afrida, M.Ag.,CHRA** dan Sekretaris Prodi **Bapak Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP.**
4. Terima kasih kepada Ibu **Dr. Hj Yenti Afrida, M.Ag.,CHRA** selaku dosen Pembimbing I dan Ibu **Nila Mardiah, MM** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Bapak **Abdi Fadhlhan, MM** selaku dosen Penguji I dan Bapak **Andre Wiratha, MM** selaku penguji II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih penulis ucapkan untuk keluarga besar **Aruan Family** dan **Tambunan Family**, serta kedua kakak penulis yaitu **Mimi handayani** dan **Yeni Hardiyanti** yang telah membantu penulis baik dalam bentuk langsung maupun tidak seperti keuangan, motivasi, semangat, saran, kritik agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman dekat penulis **Annisa Yulisfa, Sri Fatimah, Diana Musdah Syahrani, Dinda Helvina Lubis, Mia Rahmadani**, dan teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C. Untuk orang terdekat, penulis ucapkan ribuan terimakasih sudah mau berjuang dari smester satu hingga saat ini dan telah meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua cerita penulis, keluh kesah penulis dan ribuan maaf selama proses penulisan skripsi ini menjadi tempat pelampiasan mood penulis.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Nikmatul Aulia Ningsih, Nispah Ariyanti, Chindy Rimba Mustika, Cahyatul Baiti, Canelia**

Mislonika, Akbar Arya Pratama, Budi Hartono dan Marwan hanafi
pertemanan yang baru mulai sejak KKN akan tetapi sudah menjadi keluarga.
Terima kasih atas nasihat, motivasi dan canda tawa yang meringankan
langkah.

9. Terakhir ucapan terimakasih kepada diri sendiri dan apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, berhasil melalui hari-hari yang banyak memberi pelajaran. Terimakasih sudah bertahan sampai ditahap ini.

Atas segala dukungan, doa, semangat dan bantuan dari pihak-pihak tersebut, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa mendatang sesuai dengan fungsinya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamin Yaa Rabbil'Alamin.

Padang, 08 Agustus 2025



Lestia Harwiyanti
NIM. 2116050092

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar”** disusun oleh **Lestia Harwiyanti NIM: 2116050092**, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Perusahaan Perbankan Syariah di Indonesia merupakan perusahaan jasa keuangan yang cukup berpengaruh bagi negara dan merupakan lembaga keuangan bagi para badan pemerintahan, swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, dan kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Dari 110 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 100 data dinyatakan layak untuk dianalisis dengan teknik *proportional random sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji SPSS dengan aplikasi *SPSS 31*. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan komitmen dan kedekatan emosional tidak. Secara langsung, kepercayaan, komitmen dan kedekatan emosional berpengaruh signifikan. Hasil ini mengimplikasikan pentingnya peningkatan kepercayaan, komitmen, dan kedekatan emosional agar loyalitas nasabah dapat ditigkatkan.

Kata kunci: Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional, Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.

ABSTRACT

The thesis entitled —*The Influence of Trust, Commitment, and Emotional Closeness on Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar* was written by Lestia Harwiyanti, NIM: 2116050092, Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Imam Bonjol Padang. Islamic banking institutions in Indonesia are financial service companies that play an important role for the country and serve as financial intermediaries for government bodies, private sectors, and individuals to manage their funds. This study aims to analyze the influence of trust, commitment, and emotional closeness on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar. The research employed a quantitative approach by distributing questionnaires. Out of 110 distributed questionnaires, 100 were declared valid and eligible for analysis using a proportional random sampling technique. Data analysis was conducted using SPSS version 31. The findings reveal that trust has a significant effect on customer loyalty, whereas commitment and emotional closeness do not. However, trust, commitment, and emotional closeness collectively have a significant effect on customer loyalty. These results imply the importance of enhancing trust, commitment, and emotional closeness in order to improve customer loyalty.

Keywords: Trust, Commitment, And Emotional Closeness, Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEORISINILAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. Kajian Teoritis.....	14
1. Loyalitas Nasabah	20
2. Kepercayaan	28
3. Komitmen.....	33
4. Kedekatan Emosional.....	37
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Hubungan Antar Variabel.....	48

D. Kerangka Berfikir.....	52
E. Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
B. Jenis Penelitian.....	55
C. Variabel Penelitian.....	56
D. Populasi dan Sampel.....	56
E. Instrumen Penelitian.....	60
F. Jenis Data Penelitian.....	63
G. Teknik Pengumpulan Data.....	64
H. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Analisis Deskriptif Responden.....	76
B. Analisis Data Penelitian.....	80
C. Uji Instrumen Penelitian.....	85
1. Uji Validitas.....	85
2. Uji Reliabilitas.....	87
D. Uji Asumsi Klasik.....	88
1. Uji Normalitas.....	88
2. Uji Multikolinearitas.....	90
3. Uji Heteroskedastisitas.....	91
E. Uji Regresi Linear Berganda.....	92
F. Uji Hipotesis.....	94
1. Uji Parsial (Uji t).....	95
2. Uji F.....	97
G. Uji Koefisien Determinan (R ²).....	99
H. Pembahasan Penelitian.....	100

1. Kepercayaan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.....	100
2. Komitmen Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar.....	104
3. Kedekatan Emosional Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar...	107
4. Kepercayaan, Komitmen, Dan Kedekatan Emosional Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batusangkar... ..	110
I. Implikasi Penelitian...	113
1. Implikasi Teoritis	113
2. Implikasi Praktis... ..	113
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan... ..	115
B. Saran... ..	117
DAFTAR PUSTAKA...	118
LAMPIRAN...	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Tedahulu.....	42
Tabel 2.1 Tabel Populasi	52
Tebel 3.1 Pedoman Penskoran	61
Tabel 4.1 Variabel Indikator.....	61
Tabel 5.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 5.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 5.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 5.4 Tabulasi Data Kuesioner Variabel Y... ..	80
Tabel 5.5 Tabulasi Data Kuesioner Variabel X1.....	81
Tabel 5.6 Tabulasi Data Kuesioner Variabel X2.....	83
Tabel 5.7 Tabulasi Data Kuesioner Variabel X3.....	84
Tabel 5.8 Uji Validitas	85
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 5.10 Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 5. 11 Kesimpulan Uji t	97
Tabel 5.12 Hasil Uji F	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BSI KCP Batusangkar	75
Gambar 2.1 Plot Normalitas Data	89
Gambar 2.2 Uji Multikolinearitas.....	90
Gambar 2.3 Scatterplots... ..	91
Gambar 2.4 Regresi Linear Berganda	93
Gambar 2.5 Uji T.....	95
Gambar 2.6 Uji F.....	98
Gambar 2.7 Model Summary	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	125
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	134
Lampiran 3 Uji Validitas.....	149
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	151
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	153
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	154
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	154
Lampiran 8 Uji R ²	154
Lmpiran 9 Dokumentasi.....	155