

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI, KETERIKATAN
EMOSIONAL, DAN RELIGIUS TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA PADANG
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Skripsi

*Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi
(SE) pada prodi perbankan syariah*



Disusun Oleh :

Shofia Na'ilatul Haq

2116050057

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2025 M

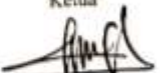
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQSAH

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Keterikatan Emosional, dan Religius Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Padang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi" disusun oleh Shofia Na'ilatul Haq NIM. 2116050057 telah diujikan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang pada hari Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan Lulus dan dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada prodi Perbankan Syariah.

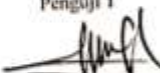
Padang, 27 Agustus 2025

Tim Penguji Munaqasyah

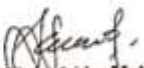
Ketua


Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag
NIP. 197608282005011006

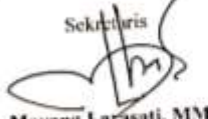
Penguji 1


Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag
NIP. 197608282005011006

Pembimbing 1


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

Sekretaris


Mayang Larasati, MM
NIP. 198508222020122010

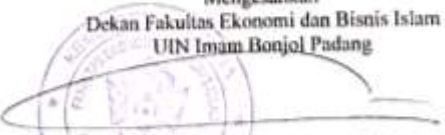
Penguji 2


Mayang Larasati, MM
NIP. 198508222020122010

Pembimbing 2


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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM, KETERIKATAN EMOSIONAL DAN RELIGIUS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PADANG DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI"** yang disusun oleh **Shofia Na'latul Haq Nim. 2116050057** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 11 Agustus 2025

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Nila Mardiah, MM
NIP. 198312082015032003

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAM, KETERIKATAN EMOSIONAL DAN RELIGIUS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PADANG DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI"** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali dengan bagian yang bersumber 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 dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 11 Agustus 2025

Yang Menyatakan



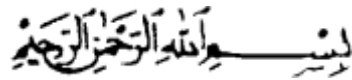
Shofia Na'ifatul Haq
NIM 2116050057

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Islami, keterikatan emosional, dan religius terhadap loyalitas nasabah, dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala likert yang mencerminkan penilaian sangat setuju hingga tidak setuju. Populasi penelitian ini adalah nasabah BSI dan berdomisili di beberapa kecamatan di Kota Padang, yaitu Kuranji, Koto Tengah, Padang Utara, dan Padang Timur. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *lemeshow* sebanyak 100 orang. Data dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling– Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan keterikatan emosional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas. Religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya, kepuasan nasabah memediasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan Islami dan religius terhadap loyalitas nasabah, tetapi tidak memediasi pengaruh keterikatan emosional terhadap loyalitas. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan Islami dan penguatan dimensi religius nasabah merupakan strategi penting dalam membangun loyalitas melalui kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Keterikatan Emosional, Religius, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, SEM-PLS

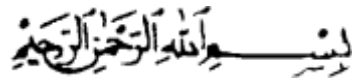
KATA PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alamin. Dengan penuh rasa syukur terus kupanjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang maha Esa. Atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Saya bisa menempuh pendidikan hingga perkualiahan ini, hingga akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu kukirimkan untuk baginda Rasulullah Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yakni ayahanda Hendri Hasbullah dan ibunda Rahmawati. Terima kasih, atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian dan pengorbanan tanpa batas dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Saudara-saudara kandung tersayang, Abang saya Muhammad Syahidul Haq, adik-adik saya Muhammad Dhia' Ramadhanil Haq, Ni'imma Najwa Al-Haq, Raihana Nurul Haq dan bungsu Amira Dinil Haq. Yang selalu memberikan semangat, tawa, dan motivasi di saat suka maupun duka.
3. Nenek saya, Terimakasih, atas segala nasehat, kasih sayang dan motivasi kepada penulis. Panjang umur nenek hingga bisa menemani cucu nenek mencapai kesuksesan.
4. Keluarga besar saya, Ibu, pakngah, almarhum pakcik, uncu bunda, etek dan amah serta kakak/abang, adik-adik sepupu-sepupu penulis. Terima kasih atas perhatian, cerita harapan, dukungan, canda tawa kepada penulis.
5. Dosen pembimbing, Terimakasih atas, waktunya dengan sabar membimbing dan memberikan ilmu berharga hingga selesainya skripsi ini.
6. Sahabat saya, yang setia menemani, berbagi cerita dan menjadi tempat berbagi keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada diri saya sendiri, ***You are the best and you'll always be the best.***

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Keterikatan Emosional dan Religius Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Padang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang diridhoi Allah SWT dan panutan umat Islam hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Imam Bonjol Padang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah.

Melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta, yakni ayahanda Hendri Hasbullah dan ibunda Rahmawati, yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, motivasi dan do’a untuk penulis
2. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd** beserta jajaran wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **H. Ahmad Wira, M.Ag., Ph.D** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
4. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** dan Sekretaris Prodi Bapak **Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP.**

5. Dosen Penasehat Akademik (PA) bapak **Aslan Deri Ichsandi, S.H., M.H** yang telah memberikan ilmu, dukungan dan arahan selama masa perkuliahan
6. Ibu **Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA** selaku dosen pembimbing I dan ibu **Nila Mardiah, MM** selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan didikan kepada penulis.
8. Kepada saudara kandung saya, Abang saya Muhammad Syahidul Haq, adik-adik saya Muhammad Dhia' Ramadhanil Haq, Ni'imma Najwa Al-Haq, Raihana Nurul Haq dan bungsu Amira Dinil Haq. Beserta keluarga besar lainnya yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis
9. Sahabat seperjuangan saya, Jihan, Zainab, Ica, Nurul, Tiara, Diana, Tipa, Tia yang telah memberikan dukungan kepada penulis, beserta seluruh keluarga perbankan syariah
10. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan arahan, dukungan kepada penulis
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri telah berjuang pantang menyerah hingga di titik ini.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

Padang, 17 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a series of loops and a final horizontal stroke.

SHOFIA NA'ILATUL HAQ

NIM.2116050057

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
ABSTRACT	iv
KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Pelayanan Islami	14
1. Pengertian Kualitas Layanan Islami.....	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami	15
B. Keterikatan Emosional	17
C. Religius.....	19
1. Pengertian Religius	19
D. Kepuasan Nasabah	20
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
E. Loyalitas Nasabah.....	22
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	22
2. Indikator Loyalitas Nasabah	23

F. Hubungan Antar Variabel	23
G. Penelitian Terdahulu.....	26
H. Perumusan Hipotesis	35
1. Kualitas Pelayanan Islami	35
3. Religius	36
4. Peran Mediasi Kepuasan Nasabah	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian.....	39
B. Jenis Data	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Definisi Operasional Variabel.....	41
E. Metode Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Analisis Data	45
H. Teknik Analisis Data.....	45
I. Implikasi Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	51
B. Karakteristik Responden	52
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	55
D. Uji SEM-PLS	60
E. Hasil dan Pembahasan	79
BAB V	96
PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Keterbatasan Penelitian	98
C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	54
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4. 4 Kriteria TCR.....	56
Tabel 4. 5 TCR Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	56
Tabel 4. 6 TCR Variabel Kepuasan Nasabah (Z)	57
Tabel 4. 7 TCR Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1).....	58
Tabel 4. 8 TCR Variabel Keterikatan Emosional (X2).....	58
Tabel 4. 9 TCR Variabel Religius (X3)	59
Tabel 4. 10 Convergen Validity	61
Tabel 4. 11 Cross Loading.....	63
Tabel 4. 12 AVE (<i>Average Variance Extraced</i>)	65
Tabel 4. 13 Uji Reabilitas.....	66
Tabel 4. 14 Nilai R-Square.....	67
Tabel 4. 15 Q-Square.....	68
Tabel 4. 16 F-Square	68
Tabel 4. 17 <i>Path coefficient</i>	70
Tabel 4. 18 <i>Good of Fit</i> (GoF)	71
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis.....	71
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis Langsung	74
Tabel 4. 21 Uji Hipotesis Tidak Langsung	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4. 1 Uji PLS Algoritma.....	60