

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *EMPHATY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC
KOTA PANGKALPINANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

SHELA JUNDARI

2031042

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: fselainsasabel2021@gmail.com

Website: www.iainsasabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 1573/FS/B9/PP.00.9/x1/2025

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Shela Jundari
NIM : 2031042
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Tangible* Dan *Empathy* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 18 November 2025



Dekan
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shela Jundari
NIM : 2031042
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tangible* dan *Emphaty* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang” ini adalah asli hasil karya atau penulisan sendiri serta bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi maupun sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, 2026

Yang Menyatakan



Shela Jundari
NIM. 2031042



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec.Mendo Barat Kab.Bangka Prov. Kep.Babel 33173
email: humas@iainsasbabel.ac.id fsel@iainsasbabel.ac.id website: www.iainsasbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Saudara/i
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Shela Jundari
NIM : 2031042
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh *Tangible* dan *Emphaty* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikumwr.wb

Pembimbing I

Agus Priyono, MBA
NIP. 198008242009121006

Bangka, 2026
Pembimbing II

Reka Meilani, M.M.
NIP. 2020058101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
Jl. Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi
Saudara/i Shela Jundari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

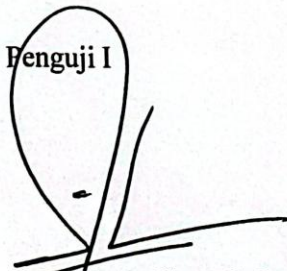
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

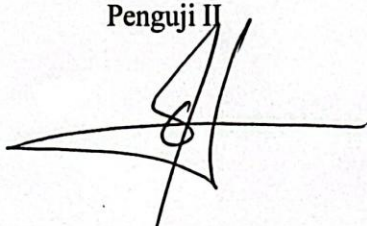
Nama : Shela Jundari
NIM :2031042
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Tangible dan Emphaty Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang

Telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Demikian disampaikan atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih *Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Penguji I


Dr. Rahmat Ilyas, S. Sos. I. M.S.I
NIP. 198208042009121006

Bangka, 2026
Penguji II


Aswin, M.E.I.
NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbela.ac.id
Website: www.iainsasbela.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-142/In.40/FS/PP.00.9/04/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh *Tangible* dan *Emphaty* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Shela Jundari
N I M : 2031042
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I.
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II,
Aswin, M.E.I.
NIP. 198607012020121004



telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 28 Januari 2026, dengan nilai B (80,70) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah”

(Qs. Al-Insyirah : 05-06)

“Dan satu lagi,
Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al-Baqarah : 286)

“Mendung hari ini bukan berarti hujan selamanya, jangan pernah menyerah”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji kepada tuhan yang maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt. dengan mengucapkan syukur atas rahmat karunia dan juga nikmat kesehatan sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah Swt. berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas laporan skripsi ini.
2. Terima kasih kepada mama tercinta pintu surgaku, Mama Rika Novianti, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih sebesar besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih selalu berjuang di kehidupan penulis, terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Mama menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat, penulis persembahkan karya tulis sederhana ini untuk mama. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk

pulang, mah.

3. Terima kasih kepada saudari kandungku, Sherly Oktari, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap ini, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas luka yang mampu mendewasakan penulis, mampu menuntun penulis untuk belajar ikhlas dan menerima kata kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup, saudari terbaik yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan hingga diusia penulis sekarang, penulis persembahkan juga karya tulis sederhana ini untukmu. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
4. Kepada dosen pembimbing, bapak Agus Triyono, S.E. MBA. dan ibu Reka Meilani M.M, terima kasih telah ikut andil dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bimbingan, kritik, dan saran yang selalu meluangkan waktunya disela kesibukan, merampungkan skripsi jelas bukanlah momen mudah yang harus kujalani sebagai mahasiswa. Semoga jerih payah kalian terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
5. Terima kasih kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Ryu Hidayat. Yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah menunggu serta memberikan semangat dan menjadi *support system* penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses

perjalanan penulis menyusun skripsi ini hingga terselesaikan.

6. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan walaupun kadang jenuh dan ingin berhenti. Hebat bisa tetap berdiri tegap menghadapi segala liku hidup, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *EMPHATY* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC KOTA
PANGKALPINANG**

Shela Jundari

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *tangible* (X1) dan *emphaty* (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) di bank syariah indonesia kc kota pangkalpinang. Penelitian ini dilakukan di salah satu bank syariah indonesia di kota pangkalpinang yaitu bank syariah indonesia kc pangkalpinang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang tahun 2021-2023 sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* dengan sampel 101 responden dan menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 untuk mempermudah dalam proses pengolahan datanya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel *tangible* (X1) dengan nilai $t_{hitung} 2,119 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Dalam variabel *emphaty* (X2) $t_{hitung} 2,198 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$. Dilanjutkan didapati $f_{hitung} 9,985 > f_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* (X1) dan *emphaty* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di bank syariah indonesia kc kota pangkalpinang.

Kata Kunci : *Tangible, Emphaty, Loyalitas Nasabah*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT. Berkat rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua diberikan kesempatan menimba ilmu serta atas izin Nya penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa kita semua dari zaman kegelapan ilmu tanpa iman sampai ke zaman dengan kecanggihan teknologi seperti saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai Pengaruh *Tangible* dan *Emphaty* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Kota Pangkalpinang. Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Dr. Tinggal Purwanto, M.S.I, selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Agus Triyono, S.E, MBA selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Reka Meilani, M.M selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh dosen Institut agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung, yang telah memberikan pelajaran, ilmu pengetahuan, masukan dan motivasi sehingga sampai pada titik peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ibarat pepatah, “Tak ada gading yang tak retak”. Demikianlah skripsi ini adanya, banyak kekurangan disana-sini. Namun demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan penulis skripsi ini bias bermanfaat. Akhirnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, 2026
Penyusun

Shela Jundari
NIM. 2031042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PENGUJI	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembahasan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
B. Hubungan Antar Variabel.....	18
C. Kerangka Pikir Penelitian	20
D. Landasan Teoritis.....	20
E. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36

A. Jenis Penelitian	36
B. Data dan Jenis Data.....	37
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Penelitian.....	38
D. Definisi Operasional Variabel	41
E. Desain dan Model Penelitian	44
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	45
G. Teknik Pengumpulan Data.....	47
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
I. Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kota Pangkalpinang	56
2. Visi Misi	57
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Hasil Responden.....	59
2. Deskripsi Hasil Variabel.....	60
3. Uji Validitas.....	64
4. Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Uji Normalitas.....	66
b. Uji multikolinearitas.....	68
c. Uji Heteroskedastisitas.....	68
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	69
6. Uji Hipotesis	72
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSAKA.....	85
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

III.1 Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	37
III.2 Indonesia Indikator Operasional Variabel.....	42
III.3 Skala Pengukuran.....	47
IV.1 Tanggapan Responden Pada Variabel Tangible.....	60
IV.2 Tanggapan Responden Pada Variabel Emphaty.....	62
IV.3 Tanggapan Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	63
IV.4 Hasil Uji Validitas.....	65
IV.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
IV.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
IV.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
IV.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	70
IV.9 Hasil Uji Parsial (T)	72
IV.10 Hasil Uji Simultan (F)	74
IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	74

DAFTAR GAMBAR

I.1 Tabulasi Prioritas Keuangan Responden 1 Tahun Ke Depan.....	2
II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	20
IV.1 Diagram Jenis Kelamin responden.....	60
IV.2 Grafik Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	67
IV.3 Grafik <i>P-Plot</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	92
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	100
Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas.....	102
Lampiran 5 Output SPSS Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 6 Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	106
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	108
Lampiran 8 Hipotesis.....	109
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	110