

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Syariah di Banjarmasin

a) BRI Syariah Cabang Banjarmasin

2) Sejarah

Sejarah berdirinya BRI Syariah di Indonesia pada 16 Oktober 2008, Namun untuk BRI Syariah Cabang Banjarmasin dimulai pada 3 September 2009. Dulu itu bertempat disebelah *Lotte Mart* Km. 4.5 dan satu atap dengan BRI Konvensional. Pada saat itu masih berbentuk Unit Usaha Syariah (UUS) belum berbentuk Bank Umum Syariah (BUS). Bank Umum Syariah pada BRI Syariah sendiri baru beroperasi dan sekaligus melakukan *spin off* pada tahun 2011 sampai sekarang.¹

Disisi lain sejarah berdirinya BRI Syariah di Indonesia Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/Dp.G/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan

¹ Zaki Muhammad, *Karyawan Bagian General Affair*, BRI Syariah Cabang Banjarmasin, wawancara pada tanggal 02 April 2015, jam 14.00 wita.

prinsip syariah Islam.²

Adapun fasilitas yang disediakan oleh BRI Syariah salah satunya adalah mobil keliling yang biasanya digunakan oleh bagian *marketing* untuk melakukan promosi sekaligus kerjasama dengan perusahaan-perusahaan. Sekarang BRI Syariah sudah melakukan kerjasama dengan Hotel Grand Mentari Banjarmasin, biasanya untuk pembayaran gaji *payroll* karyawan Hotel Grand Mentari. Untuk pembayaran SPP atau pembayaran daftar ulang Mahasiswa dan Mahasiswi. Sekarang untuk pembayaran SPP sudah diterapkan Di STIMIK INDONESIA yang bertempat di Jl. Sultan Adam dan tujuannya untuk menjalin kerjasama dan hubungan baik dengan para dosen dan mahasiswa/mahasiswi disana dan juga sekarang mau diterapkan di UNISKA (Universitas Islam Kalimantan). Selain itu, jua bisa melakukan pembayaran STNK bagi kendaraan roda dua maupun roda empat, namun sekarang hanya beroperasi di Kalimantan Tengah karena *vendornya* Cuma ada disana.³

Disisi lain ada juga fasilitas penyimpanan surat-surat berharga yang dinamakan SDB. Namun, SDB di BRI Syariah namanya *failing cabites* yang gunanya untuk menyimpan berkas-berkas maupun surat berharga

² <http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah> di akses pada tanggal 6 April 2015, jam 17.30 wita.

³ *Ibid*

seperti akta tanah, sertifikat deposito dan lain-lain. Disamping itu, sampai sekarang BRI Syariah nasabah sudah berjumlah 100.000 ribu nasabah.⁴

3) Produk BRI Syariah

Adapun produk-produk BRI Syariah cabang Banjarmasin sebagai berikut:

(a) TabunganKu BRI Syariah iB

TabunganKu BRI Syariah iB merupakan tabungan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) perorangan yang menggunakan prinsip titipan dengan persyaratan mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan.⁵

(b) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan produk simpanan dari BRI Syariah untuk calon jamaah Haji dalam memenuhi kebutuhan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.

(c) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian BRI Syariah iB merupakan tabungan berjangka dari Bank BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian Anda dengan terencana.

⁴ Ridha Riski, *Bagian Branch Operation Supervisor (supervisor layanan)*, BRI Syariah, Wawancara, pada tanggal 1 April 2015, jam 09.30 wita.

⁵ *Ibid*

(d) Unit Mikro BRI Syariah iB

Unit Mikro BRI Syariah iB merupakan salah satu produk jenis pembiayaan pada BRI Syariah iB. dimana ada tiga jenis produk pembiayaan yaitu; Mikro 25 iB, Mikro 75 iB, Mikro 500 iB.

Dari ketiga macam jenis pembiayaan diatas yang paling banyak digunakan nasabah adalah produk 75 iB sekitar 20 % dan selebihnya nasabah/para pedagang meminjam uang/modal-modal dipasar-pasar, karena dengan alasan tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah dari segi biaya angsuran dan biaya.⁶

(e) sms BRIS 3338

sms BRIS 3338 merupakan layanan *SMS-Banking* yang disediakan oleh BRI Syariah iB dalam memudahkan layanan Nasabah/konsumennya.

(f) Motto BRI Syariah

“Bersama Wujudkan Harapan Bersama”

Dari semua produk dan layanan yang tersedia dari BRI Syariah iB diatas, nasabah paling loyal pada produk Tabungan Impian BRI Syariah iB, karena nasabah dapat merencanakan Impian mereka dan bank dapat merancang untuk mewujudkan impian nasabah.⁷

⁶ Dewi Ariani, *Bagian Administrasi mikro*, BRI Syariah Cabang Banjarmasin, wawancara pada tanggal 1 April 2015, jam 10.20 wita.

⁷ Ridha Riski, *Bagian Branch Operation Supervisor (supervisor layanan)*, BRI Syariah Cabang Banjarmasin, Wawancara, pada tanggal 1 April 2015, jam 09.30 wita.

4) Komitmen Kerja BRI Syariah

- (a) Benar
- (b) Konsisten
- (c) Fokus pada nasabah
- (d) Perbaiki yang berkesinambungan⁸

5) Visi dan Misi BRI Syariah Cabang Banjarmasin

(a) Visi BRI Syariah iB

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

(b) Misi BRI Syariah iB

- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁹

⁸ *Ibid*

⁹ <http://www.brisyariah.co.id/?q=visi-misi>, di akses pada tanggal 6 April 2015, jam 17.30 wita.

b) BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin

1) Sejarah

Seiring dengan diberlakukannya *dual banking system* oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.¹⁰

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Telepon (0511) 3304201,3303827 faximile (0511) 3304111.¹¹

Pada tanggal 4 Desember 2005 telah dibuka Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jalan Jend. Sudirman RT.4 Tibung Raya Kandangan Telepon (0517) 2228, faximile (0517) 23768 , dan Insya Allah akan disusul oleh Kantor-kantor Cabang Syariah lainnya di Kalimantan Selatan.¹²

¹⁰ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/seputar-kami/profil>, diakses pada tanggal 10 April 2015, Jam 07.30 wita.

¹¹ *Ibid*

¹² *Ibid*

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia, Bank Kaseh Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.¹³

2) Produk BPD Kaseh Syariah

Adapun produk-produk pada BPD Kaseh Syariah yaitu:

(a) Giro iB

Giro iB “*Al-Amanah*” Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kaseh Syariah dengan prinsip Wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.¹⁴

(b) Tabungan iB Al-Barakah

Tabungan iB Al-Barakah Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kaseh Syariah yang dapat ditarik setiap saat dan kepadanya diberikan bagi hasil (*nisbah*) sesuai dengan perjanjian yang disepakati.¹⁵

¹³ *Ibid*

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ <http://www.bankkaseh.co.id/index.php/produk-dan-layanan/pendanaan/tabungan-ib>, diakses pada 10 April 2015, Jam 08.00 wita.

(c) Tabungan Haji Ar-Rahman

Tabungan Haji Ar-Rahman Merupakan tabungan untuk memenuhi syarat dan jumlah ongkos naik haji (biaya penyelenggaraan ibadah haji) yang dikelola berdasarkan akad *Mud}ārābāh Mut}ālaqāh*.¹⁶

(d) TabunganKu iB

TabunganKu iB Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan menggunakan Akad *Wādīāh* yang dapat ditarik setiap saat.¹⁷

(e) Deposito iB Mudharabah

Deposito iB *Mud}ārābāh* Merupakan simpanan berjangka berupa investasi sesuai syariah dengan prinsip Akad *Mud}ārābāh Mut}ālaqāh* dengan nisbah bagi hasil khusus dengan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.¹⁸

3) Visi dan Misi¹⁹

(a) Visi BPD Kalsel Syariah

"Menjadi bank yang unggul di daerah dan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi"

¹⁶ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/produk-dan-layanan/pendanaan/tabungan-ib-haji-ar-rahman>, diakses pada 10 april 2015, Jam 08.05 wita.

¹⁷ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/produk-dan-layanan/pendanaan/tabunganku-ib>, diakses pada 10 April 2015, Jam 08.15 wita.

¹⁸ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/produk-dan-layanan/pendanaan/deposito-ib>, diakses pada 10 April 2015, Jam 08.15 wita.

¹⁹ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/profil/visi-misi>, diakses pada 10 April, Jam 08.20 wita.

(b) Misi BPD Kalsel Syariah

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan adalah :

- (1) Penyedia layanan jasa perbankan yang berkualitas.
- (2) Penggerak pendorong ekonomi daerah.
- (3) Pemegang/menyimpan dana kas daerah.
- (4) Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.
- (5) Turut membina lembaga perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah.

4) *Brand* BPD Kalsel Syariah²⁰

“Untuk Banua Yang Lebih Baik”

c) BNI Syariah Cabang Banjarmasin

1) Sejarah

BNI Syariah berdiri pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. BNI Syariah di Banjarmasin sendiri merupakan BNI Syariah yang pertama kali berdiri. Kemudian, telah resmi memisahkan diri (*spin off*) dari UUS menjadi BUS (Bank Umum Syariah) pada tahun 2010.²¹

²⁰ *Ibid*,

²¹ <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>, diakses pada tanggal 15 April 2015, jam 21.22 wita.

Menurut salah satu dari karyawan dari BNI Syariah Cabang Banjarmasin berpendapat bahwa label “iB” pada setiap bank yang berbasis syariah berpengaruh sangat dominan, dimana setiap bank yang terdapat label “iB” sudah ber-*part* merah artinya dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) kecuali Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang masih dalam masa pembaharuan dan Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang pada awal berdirinya sudah menjalankan sistem syariah.²²

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma’ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.²³

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal

²² Fendy Ahmad Ardiansyah, *Sales Marketing*, BNI Syariah Cabang Banjarmasin, wawancara pada tanggal 14 April 2015, jam 16.00 wita.

²³ <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, di akses pada tanggal 9 April 2015, jam 16.30 wita.

19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.²⁴

2) Produk BNI Syariah

Adapun produk pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

(a) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan iB Baitullah Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Mud}ārābāh* atau *Wādiāh* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler / khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD (*Dollar*).

(b) Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima)

Tabungan iB Hasanah Prima merupakan tabungan dengan akad *mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah kalangan *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang kompetitif.

²⁴ *Ibid*,

(c) Tabungan iB Tunas Hasanah

BNI Syariah Tabungan Anak (Tabungan iB Tunas Hasanah) merupakan tabungan dengan akad *Wādiāh* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

(d) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Mud}ārābāh* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.²⁵

(e) Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah merupakan tabungan dengan akad *Mudharabah* atau *Wādiāh* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

(f) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) adalah tabungan berjangka dengan akad *Mud}ārābāh* untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

²⁵ <http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/tabungan>, diakses pada 9 April 2015, Jam 21.00 wita.

(g) TabunganKu iB

TabunganKu iB ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat (sekarang diperuntukkan untuk kalangan mahasiswa dan mahasiswi sebagai salah satu contoh Mahasiswa dan mahasiswi IAIN Antasari Banjarmasin.²⁶

(h) Produk Pembiayaan²⁷

(1) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin tiap bulannya. Biaya titip biasanya berubah-ubah sesuai dengan harga emas dan kebijakan BNI Syariah pusat.

(2) Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan dalam bentuk akad jual beli (*murabahah*) yang memberikan pembiayaan pemilikan rumah, ruko, kavling siap bangun, pembangunan dan renovasi rumah serta pembelian rumah.

²⁶ *Ibid*

²⁷ <http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/pembiayaan>, diakses pada 9 April 2015, Jam 22.00 wita.

(3) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa *fixed asset*.²⁸

3) Visi dan Misi²⁹

(a) Visi BNI Syariah

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

(b) Misi BNI Syariah

- (1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- (2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- (3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- (4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- (5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

²⁸ *Ibid*

²⁹ <http://www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi>, diakses pada 9 April 2015, Jam 16.45.

4) *Brand* BNI Syariah

Brand BNI Syariah adalah “Hasanah Titik”, maksudnya adalah berpijak pada tujuan yang mulia itulah, Kami meyakini pengabdian sejati bank syariah sesuai kaidah hanyalah satu, “Hasanah Titik”.³⁰

5) Motto BNI Syariah³¹

“Memberikan Yang Terbaik Sesuai Kaidah”

Jadi, label iB memberikan pengaruh yang sangat dominan pada BNI Syariah, karena merupakan ciri bahwa bank tersebut menjalankannya sesuai dengan prinsip syariah islam.³²

Tercatat Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.³³ Hingga akhir maret 2015 nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin sudah berjumlah 35.501 nasabah.³⁴

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen atau nasabah yang menabung di bank-bank syariah di Banjarmasin yang menjadi responden. Hasil total kuesioner yang dibagikan adalah kepada 100 responden, adapun profil

³⁰ *Ibid*

³¹ *Ibid*

³² Muhibbatul Raihana, *Customer Service (operation)*, BNI Syariah Cabang Banjarmasin, Wawancara, Pada tanggal 8 April 2015, Jam 15.30 wita.

³³ *Ibid*

³⁴ *Ibid*

responden jika dilihat berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, jenis Bank Syariah mana yang tergolong mahal untuk biaya pendaftaran termasuk biaya transaksinya dan jenis bank syariah mana yang banyak diminati nasabah adalah sebagai berikut:

a) Frekuensi Umur Responden

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	< 15 Tahun	12	12%
2.	15-20 Tahun	17	17%
3.	21-25 Tahun	37	37%
4.	> 25 Tahun	34	34%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Keadaan frekuensi umur responden dikelompokkan menjadi empat kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentase memperoleh data yang berbeda. Kelompok < 15 tahun memperoleh frekuensi sebesar 12 orang atau sebesar 12%. Kelompok 15-20 tahun memperoleh frekuensi sebesar 17 orang atau sebesar 17%. Sementara kelompok 21-25 tahun memperoleh frekuensi sebanyak 37 orang atau sebesar 37%, dan kelompok > 25 tahun memperoleh frekuensi sebesar 34 orang atau sebesar 34%.

b) Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	42	42%
2.	Perempuan	58	58%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dengan persentase 42% dan perempuan dengan persentase 58%.

c) Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3: Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD / MI	13	13%
2.	SMP / Mts	12	12%
3.	SMA / MAN	34	34%
4.	Perguruan Tinggi	32	32%
5.	Pesantren	9	9%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Dari data diatas maka dapat disimpulkan pendidikan terakhir responden yang terbanyak adalah adalah SMA / MAN sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, perguruan tinggi sebanyak 32 orang atau sebesar 32%,

SD / MI sebanyak 13 orang atau sebesar 13%, SMP / Mts sebanyak 12 orang atau sebesar 12%. Kemudian, disusul pesantren sebanyak 9 orang atau sebesar 9%, dan itu berarti pelajar menempati posisi terendah dan SMA / MAN menempati posisi teratas.

d) Frekuensi Pekerjaan Responden

Tabel 4.4: Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1.	Pelajar	8	8%
2.	Mahasiswa	42	42%
3.	Petani/Wiraswasta	13	13%
4.	Pegawai Swasta	27	27%
5.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	10	10%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Dari data diatas maka dapat disimpulkan pekerjaan terbanyak responden adalah mahasiswa sebanyak 42 orang atau sebesar 42%, pegawai swasta sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, petani/ wiraswasta sebanyak 13 orang atau sebesar 13%. Sementara pegawai negeri sipil sebanyak 10 orang atau sebesar 10%. Kemudian disusul pelajar sebanyak 8 orang atau sebesar 8%, dan itu berarti pelajar menempati posisi terendah dan mahasiswa menempati posisi teratas.

e) Frekuensi Apakah Bank Syariah Tergolong Mahal Biaya Transaksinya

Tabel 4.5: Karakteristik responden berdasarkan Bank Syariah Apakah tergolong mahal biaya transaksinya

No.	Frekuensi Biaya	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	16	16%
2.	Tidak	84	84%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Dari data diatas dapat digambarkan bahwa frekuensi Bank Syariah Tergolong Mahal Biaya Transaksinya dikelompokkan atas dua kategori, yaitu frekuensi biaya tergolong mahal sebanyak 10 orang atau sebesar 10%. Kemudian, disusul frekuensi Biaya Transaksinya yang tergolong tidak mahal sebanyak 84 orang atau sebesar 84%.

3. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh label iB pada lembaga keuangan dilihat dari variabel kehalalan (X_1) dan jasa perbankan (X_2) pada lembaga keuangan terhadap loyalitas nasabah (Y).

a. berikut penjelasan responden terhadap variabel warna biru (dominan)

(X_1)

1) Indikator Melihat dari aspek kehandalan dari pihak karyawannya.

Tabel 4.6: Jawaban responden terhadap item menabung atau meminjam di Bank melihat dari aspek keahliannya pihak karyawannya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	38	38%
2.	Setuju	35	35%
3.	Netral	15	15%
4.	Tidak Setuju	10	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna biru (dominan) dalam transaksinya ketika nasabah menabung di bank syariah sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan setuju, kemudian 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, selanjutnya 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju, sementara sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 2%. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 38 orang, kemudian disusulsetuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah lebih banyak memilih sangat setuju terhadap aspek keahlian yang di miliki oleh pihak karyawan di bank syariah.

2) Indikator Bertransaksi ekonomi ditempat yang sesuai dengan prinsip syariah

Tabel 4.7: Jawaban responden terhadap item menabung atau meminjam di Bank yang sesuai dengan prinsip syariah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	41	41%
3.	Netral	19	19%
4.	Tidak Setuju	11	11%
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna biru (dominan) dalam bertransaksi ekonomi yang sesuai dengan prinsip kesyariahnya sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan sangat setuju, kemudian 41 responden dengan persentase 41% menyatakan setuju, kemudian 19 responden dengan persentase 19% menyatakan netral, selanjutnya ada 11 responden dengan persentase 11% menyatakan tidak setuju, sementara hanya 4 responden dengan persentase 4% sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang, kemudian disusul, sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden terhadap loyalitas nasabah bank syariah setuju bahwa jika ditanyai mengenai bertransaksi ekonomi yang sesuai dengan prinsip syariah.

3) Indikator aspek profesional yang dimiliki oleh karyawan bank syariah dalam segala bidangnya

Tabel 4.8: Jawaban responden terhadap item menabung atau meminjam di Bank syariah karena pihak karyawannya yang profesional

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	36	36%
2.	Setuju	27	27%
3.	Netral	24	24%
4.	Tidak Setuju	10	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna biru (dominan) ketika menabung dibank syariah mengingat pihak karyawannya yang profesional didalamnya sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 24 responden menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 36 orang, kemudian disusul setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah sangat setuju ketika harus menghindari praktek *riba*.

4) Indikator konsep pengembangan bank syariah yang pesat di Indonesia

Tabel 4.9: Jawaban responden terhadap item tidak menabung atau meminjam di Bank yang sesuai dengan konsep pengembangannya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	31	31%
2.	Setuju	20	20%
3.	Netral	34	34%
4.	Tidak Setuju	9	9%
5.	Sangat Tidak Setuju	6	6%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna biru (dominan) ketika tidak memilih perbankan yang tidak ada konsep pengembangannya sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 34 responden dengan persentase 34% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan tidak setuju, dan sementara sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 31 orang, kemudian disusul setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju Hal ini menunjukkan bahwa responden

nasabah bank syariah berasumsi netral ketika tidak menabung yang ada konsep pengembangannya.

Tabel 4.10: Jumlah dan persentase responden terhadap variabel warna biru.

N o.	indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Melihat dari aspek kehandalan	38	38 %	35	35 %	15	15 %	10	10 %	2	2%	100	100 %
2.	Bertransaksi ekonomi ditempat yang sesuai dengan prinsip syariah	25	25 %	41	41 %	19	19 %	11	11 %	4	4%	100	100 %
3.	Aspek professional yang dimiliki oleh pihak karyawannya	36	36 %	27	27 %	24	24 %	10	10 %	3	3 %	100	100 %
4.	Konsep pengembangan bank syariah	31	31 %	20	20 %	34	34 %	9	9 %	6	6 %	100	100 %

Sumber: data penelitian 2015 (data diolah)

b. berikut penjelasan responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) (X_2)

a. Indikator Karena pribadi yang ramah dari pihak karyawan bank syariah

Tabel 4.11: Jawaban responden terhadap item akan menabung atau meminjam di Bank karena pribadi dari pihak bank syariah yang ramah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	30%
2.	Setuju	43	43%
3.	Netral	15	15%
4.	Tidak Setuju	10	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) ketika menabung di bank syariah karena pribadi yang ramah dimiliki oleh pihak bank syariah sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 43 responden dengan persentase 43% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 10 responden menyatakan tidak setuju, dan sementara sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 43 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral, tidak

setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah menabung di bank syariah, karena pribadi yang ramah dimiliki oleh pihak karyawan bank syariah.

b. Indikator Karena aspek pertumbuhan bank syariah

Tabel 4.12: Jawaban responden terhadap item akan menabung atau meminjam di Bank yang sesuai dengan aspek pertumbuhannya

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	35	35%
2.	Setuju	33	33%
3.	Netral	20	20%
4.	Tidak Setuju	5	5%
5.	Sangat Tidak Setuju	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) ketika menabung di bank syariah karena sesuai aspek pertumbuhannya dalam menjalankan bisnisnya sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 5 responden dengan persentase sebanyak 5% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 35 orang,

kemudian disusul setuju, netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah sangat setuju menabung di bank syariah, karena sesuai dengan aspek pertumbuhannya.

- c. Indikator Karena keterbukaan (transparansi) pihak karyawan dalam memberikan informasi kepada setiap nasabah maupun calon nasabah

Tabel 4.13: Jawaban responden terhadap item akan menabung atau meminjam di Bank yang karena sikap keterbukaannya (transparansi)

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	28%
2.	Setuju	47	47%
3.	Netral	13	13%
4.	Tidak Setuju	10	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) ketika menabung di bank syariah karena keterbukaan (transparansi dari pihak bank syariah sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 10 responden dengan persentase sebanyak 10% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada

responden, mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 28 orang, kemudian disusul setuju, netral, sangat tidak setuju dan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah sangat setuju menabung di bank syariah, karena sikap keterbukaan yang dimiliki oleh pihak bank syariah.

d. Indikator karena bank syariah itu bersih dari yang namanya *riba*

Tabel 4.14: Jawaban responden terhadap item karena bank syariah itu bersih dari yang namanya *riba*

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	17	17%
2.	Setuju	35	35%
3.	Netral	30	30%
4.	Tidak Setuju	15	15%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) ketika menabung di bank syariah karena bank syariah itu bersih yang namanya bunga (*riba*) sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 15 responden dengan persentase sebanyak 15% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat

tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 35 orang, kemudian disusul netral, sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah setuju menabung di bank syariah, karena bank syariah itu bersih dari yang namanya bunga (*riba*).

Tabel 4.15: Jumlah dan persentase responden terhadap variabel warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan)

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Karena pribadi yang ramah dari bank syariah	30	30 %	43	43 %	15	15 %	10	10 %	2	2 %	100	100 %
2.	Karena sesuai aspek pertumbuhan bank syariah	35	35 %	33	33 %	20	20 %	5	5 %	7	7 %	100	100 %
3.	Karena sikap keterbukaan dari pihak karyawan bank syariah	28	28 %	47	47 %	13	13 %	10	10 %	2	2 %	100	100 %
4.	karena bank syariah itu bersih dari unsur bunga (<i>riba</i>)	17	17 %	35	35 %	30	30 %	15	15 %	3	3 %	100	100 %

Sumber: data penelitian 2015 (data diolah)

c. berikut penjelasan responden terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)

- 1) Indikatornya Produk dan Jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

Tabel 4.16: Jawaban responden terhadap item bahwa produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	43	43%
3.	Netral	12	12%
4.	Tidak Setuju	9	9%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah ketika menabung di bank syariah karena produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka sebagai nasabah sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 43 responden dengan persentase 43% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 12 responden dengan persentase 12% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 9 responden dengan persentase sebanyak 9% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju

yaitu sebanyak 43 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah setuju, jika mereka loyal menabung di bank syariah karena Produk dan Jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka sebagai nasabah.

2) Indikatornya Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

Tabel 4.17: Jawaban responden terhadap item bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	28%
2.	Setuju	40	40%
3.	Netral	25	25%
4.	Tidak Setuju	5	5%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah ketika menabung di bank syariah karena pelayanan yang diberikan oleh bank syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 5 responden dengan persentase sebanyak 5% menyatakan tidak

setuju, dan disusul sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 40 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah setuju, jika mereka loyal menabung di bank syariah karena pelayanan yang diberikan oleh bank syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

- 3) Indikatornya Kemampuan karyawan Bank Syariah dalam memberikan pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

Tabel 4.18: Jawaban responden terhadap item bahwa kemampuan karyawan bank syariah pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	37	37%
3.	Netral	25	25%
4.	Tidak Setuju	10	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	5	5%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah ketika menabung di bank syariah karena kemampuan karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan setuju,

kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 10 responden dengan persentase sebanyak 10% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 37 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah setuju, jika mereka loyal menabung di bank syariah karena kemampuan karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

- 4) Indikatornya Layanan komunikasi dari Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

Tabel 4.19: Jawaban responden terhadap item bahwa produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	47	47%
3.	Netral	20	20%
4.	Tidak Setuju	7	7%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

Sumber: hasil penelitian 2015 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah ketika menabung di bank syariah

layanan komunikasi dari bank syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, selanjutnya sebanyak 7 responden dengan persentase sebanyak 7% menyatakan tidak setuju, dan disusul sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas menjawab setuju yaitu sebanyak 47 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah bank syariah setuju, jika mereka loyal menabung di bank syariah karena layanan komunikasi dari bank syariah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Dari penjelasan diatas, berikut rekapitulasi variabel loyalitas nasabah (Y):

Tabel 4.20: Jumlah dan persentase responden terhadap variabel loyalitas nasabah.

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		N		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Produk dan Jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah	25	25%	43	43%	12	12%	9	9%	1	1%	100	100%
2.	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah	28	28%	40	40%	25	25%	5	5%	2	2%	100	100%
3.	Kemampuan karyawan Bank Syariah dalam memberikan pelayanan	23	23%	37	37%	25	25%	10	10%	5	5%	100	100%
4.	Layanan komunikasi dari Bank Syariah	23	23%	47	47%	20	20%	7	7%	3	3%	100	100%

Sumber: data penelitian 2015 (data diolah)

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Realibilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai r_{hitung} dari tabel r (dapat dilihat lampiran), untuk $df = n-2$, atau dalam penelitian ini $df = 100-2 = 98$ dengan tingkat signifikan 5% diperoleh angka.

Berikut ini hasil uji validitas penelitian dengan menggunakan SPSS 20 for windows (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel 4.21 dibawah ini:

Tabel 4.21: Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Variabel X ₁	1	0,843	0,1966	Valid
	2	0,826	0,1966	Valid
	3	0,760	0,1966	Valid
	4	0,730	0,1966	Valid
Variabel X ₂	5	0,694	0,1966	Valid
	6	0,851	0,1966	Valid
	7	0,685	0,1966	Valid
	8	0,644	0,1966	Valid
Variabel Y	9	0,695	0,1966	Valid
	10	0,726	0,1966	Valid
	11	0,785	0,1966	Valid
	12	0,745	0,1966	Valid

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan Program Windows SPSS 20

Dari hasil uji validitas diatas bahwa semua angka r_{hitung} berada diatas r_{tabel} yaitu 0,1966 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

b) Uji Realibilitas

Uji realibilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan mengkonsultasikan nilai r_{alpha} dengan r_{tabel} , apabila $r_{alpha} \geq r_{tabel}$, maka dikatakan realibel. Dalam hal ini taraf signifikansi 5% dengan 100 sehingga $df = n - 2$, $df = 100 - 2 = 98$, maka didapat $r_{tabel} = 0,1966$

Berikut ini hasil uji realibilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 20 *for windows* (dapat dilihat lampiran) pada tabel 4.22 dibawah ini:

Tabel 4.22: Uji Realibilitas

No.	Variabel	<i>Alpha cronbach</i>	Keterangan
1.	Warna biru (X_1)	0,795	Realibel
2.	Warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) (X_2)	0,693	Realibel
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	0,721	Realibel

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

Dari uji realibilitas diatas dapat diketahui bahwa semua angka $r_{alpha cronbach}$ berada diatas tabel yaitu 0,1966 dan bernilai positif. Artinya menunjukkan bahwa data yang diuji, dapat dikatakan reliabel (keandalan) dan bisa dikatakan realibilitas tinggi, karena nilai alpha diantara 0,70 - 0,90.

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasanya (*Ordinary Last Square / OLS*) merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik (*best linear unbiased estimator / BLUE*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik sebagai berikut:

a) Uji Multikolonieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel berikutnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolonieritas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolonieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 20 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.23: Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	4,719	1,082				4,362
Warna_biru	,297	,086	,355	3,462	,001	,485	2,063
Warna_jingga_hijau_putih	,394	,099	,410	3,994	,000	,485	2,063

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

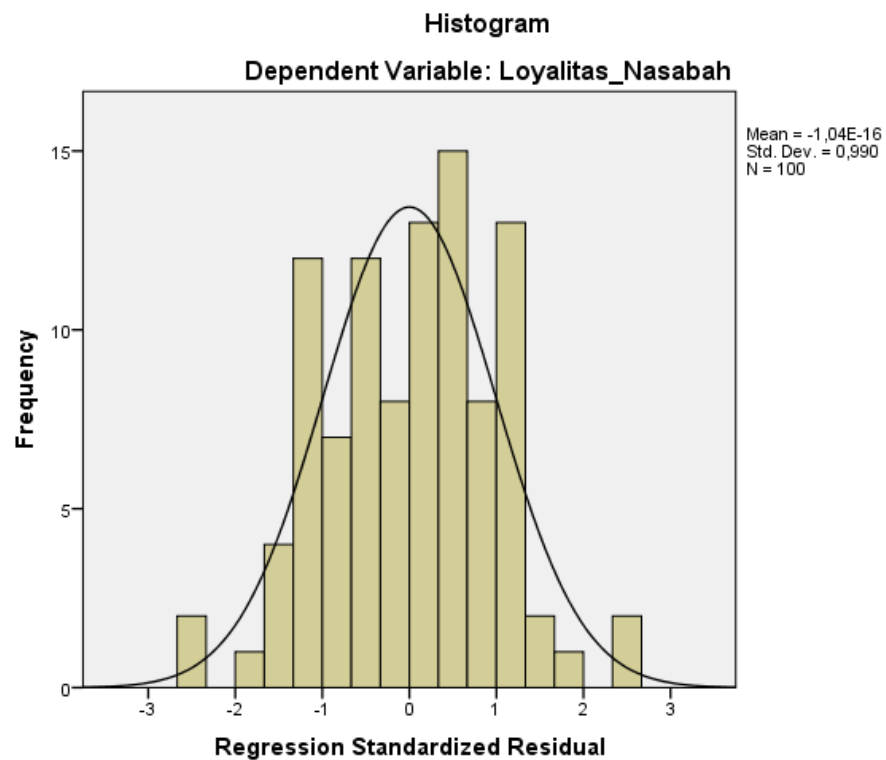
Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

Dari tabel diatas, terlihat pada bagian *coeffients* kedua variabel bebas menunjukkan angka ≤ 5 , sehingga setidaknya terjadi gejala multikolonieritas artinya tidak ada hubungan antar variabel bebas.

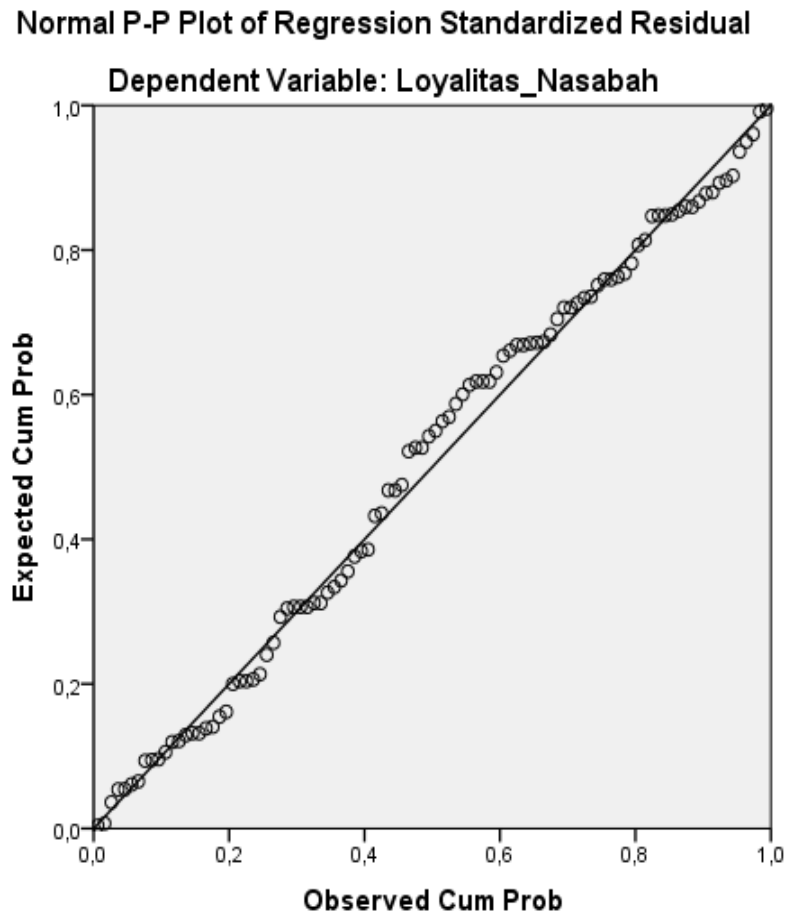
b) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram normal P-P *Plot Regression Standardied* dengan bantuan SPSS 20 *for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1: Hasil Uji Normalitas



Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

Melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 dan gambar 4.2 di atas berbentuk lonceng menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar sekitar garis diagonal. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.24: Hasil Uji Normalitas

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
		Warna_biru	Warna_Jingga_hijau_ putih
N		100	100
Normal	Mean	14,98	15,16
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3,530	3,071
Most Extreme Differences	Absolute	,084	,209
	Positive	,078	,082
	Negative	-,084	-,209
Kolmogorov-Smirnov Z		,837	2,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,486	,000
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

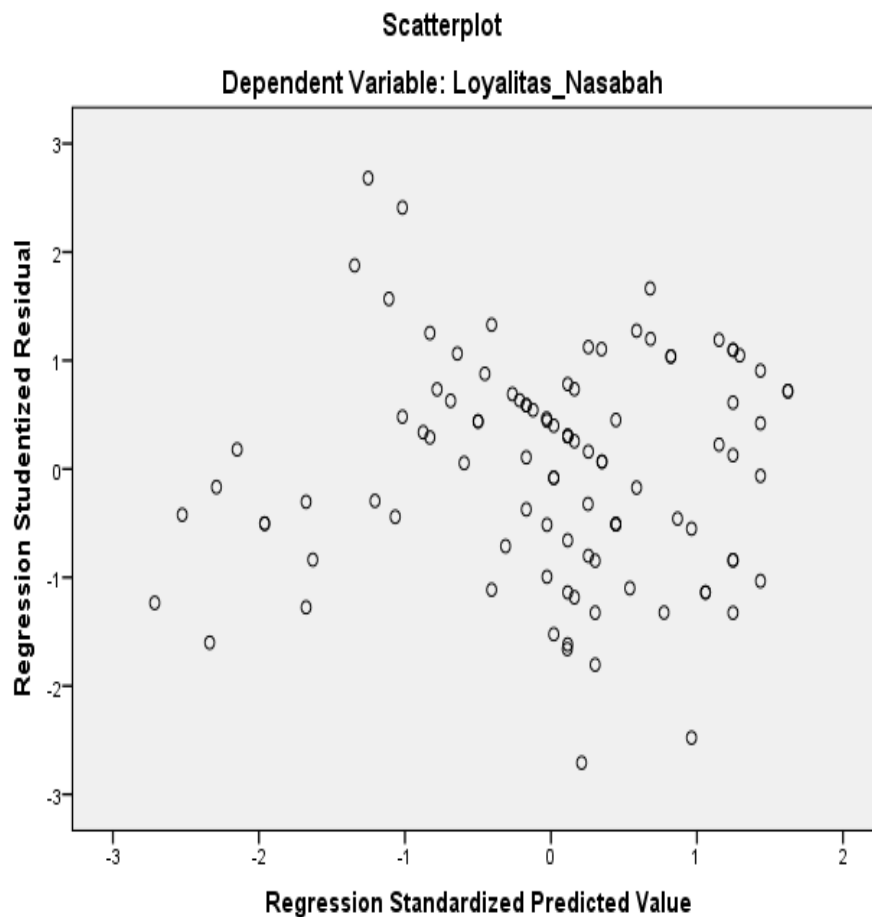
Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan Program Windows SPSS 20

Dari tabel 4.24 di atas dapat dilihat pada baris *Kolmogorov-Smirnov Z*, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk warna biru (dominan) (X1) dan warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) (X2) terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banjarmasin (Y) sebesar (0,837), dan (2,092). karena signifikansi untuk seluruh variabel $\geq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel terdistribusi secara normal.

c) Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Gambar 4.3: Untuk Mengetahui Uji Heteroskedastisitas



Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan
Program Windows SPSS 20

Dilihat dari gambar 4.3 di atas nampak bahwa plot antara nilai residual terstandarisasi dengan nilai prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu (acak) dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

d) Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* (D-W) dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$. Jika $d / D-W$ terletak antara du dan $(4-du)$, berarti tidak ada autokorelasi.

Tabel 4.25: Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,710 ^a	,504	,494	2,096	1,755
a. Predictors: (Constant), warna_biru, warna_jingga_hijau_putih					
b. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah					

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

a. Menentukan Hipotesis

1) H_0 = tidak ada autokorelasi

2) H_1 = ada autokorelasi

b. Menentukan nilai du dan $4-du$ dengan nilai di tabel

1) $d_l (n = 100, k = 2) = 1,6337$, $du (n = 100, k = 2) = 1,7152$ (lihat pada lampiran *dw* atau *durbin watson*)

2) $4-du = 4 - 1,7152 = 2,2848$

c. Hasil

1) Nilai $du (1,7152) \leq D-W (1,841) \leq 4-du (2,2848)$

2) Karena nilai $d / D-W$ terletak antara du dan $(4-du)$, maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak ada autokorelasi.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

untuk mengetahui pengaruh variabel warna biru (dominan) (X_1) dan warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan) (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

a = konstanta

b_1, b_2 , = koefisien regresi

X_1 = warna biru

X_2 = warna jingga, hijau dan putih (tidak dominan)

e = Margin error

berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 19 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26: Hasil analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710 ^a	,504	,494	2,096
a. predictors: (constant), warna_biru, warna_jingga_hijau_putih				
b. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah				

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan Program Windows SPSS 20

Pada tabel 4.26 dapat di lihat bahwa koefisien regresi r antara loyalitas nasabah (warna biru dan warna jingga, hijau serta putih) sebesar 0,710 dengan *R Square* 0,504 ini berarti 50% faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen ditentukan oleh faktor yang dijadikan variabel dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya 50% dipengaruhi oleh faktor lain yang berada diluar model.

Tabel 4.27: Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,719	1,082		4,362	,000
Warna_biru	,297	,086	,355	3,462	,001
Warna_jingga_hijau_putih	,394	,099	,410	3,994	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.27 dapat disusun persamaan hasil regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda kedalam bentuk persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,719 + 0,297 X_1 + 0,394 X_2 + e$$

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 4,719 menyatakan bahwa jika ada kenaikan nilai dari variabel warna biru (X_1) dan warna jingga, hijau serta putih (X_2), maka nilai loyalitas memilih Y adalah 4,719

b. Warna biru (X_1)

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,297 tanda positif (+) menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,297 menunjukkan apabila setiap penambahan satu-kesatuan nilai variabel kehalalan (X_1), maka loyalitas nasabah akan naik 29,7 % dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel warna biru (X_1) berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah.

c. Warna jingga, hijau serta putih (X_2)

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,394 tanda positif (+) menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,394 menunjukkan apabila setiap penambahan satu-kesatuan nilai variabel jasa perbankan (X_2), maka loyalitas nasabah akan naik 39,4% dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jasa perbankan (X_2) berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang telah dianjurkan. Dalam penelitian ini ada dua (2) hipotesis yang telah diajukan dan diuji dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Berikut ini disajikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut;

a) Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas warna biru (X_1) dan warna jingga, hijau serta putih (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Serta untuk menguji apakah bank-bank syariah dengan label “iB” banyak dipilih oleh nasabah atau masyarakat di Kota Banjarmasin.

Kriteria pengujian:

Dengan *level significany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} < F_{table}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} > F_{table}$ atau $Sig. < \alpha$

Hasil uji F pada *output* SPSS 20 *for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. H_0 ditolak, jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$. F_{tabel} dihitung dengan cara $df_1 = k-1$, $df_2 = n-k$ dan $\alpha = 5\%$. “n” adalah jumlah sampel, sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$ hasil yang diperoleh sebesar 3,09 H_0 dtolak, jika $Sig. \leq$ tingkat signifikasi yang telah ditentukan. Tingkat signifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Uji F yang dihasilkan SPSS *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28: Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	433,093	2	216,547	49,283	,000 ^b
Residual	426,217	97	4,394		
Total	859,310	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah
b. Predictors: (Constant), warna_biru, warna_jingga_hijau_putih

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan *Program Windows SPSS 20*

H_0 : Tidak terdapat pengaruh faktor label iB berupa warna biru dan warna jingga, hijau,serta putih pada lembaga keuangan secara simultan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Banjarmasin

H_a : Terdapat pengaruh faktor label iB berupa warna biru dan warna jingga, hijau serta putih pada lembaga keuangan secara simultan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 49,283 Nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 3,09 dan nilai Sig. diketahui bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak. Sebaliknya, jika nilai sig. \leq nilai Alpha yang telah ditentukan menjelaskan bahwa label iB berpengaruh secara Sig. terhadap loyalitas nasabah. Artinya terdapat pengaruh signifikansi variabel berupa warna biru (X_1) dan warna jingga, hijau, putih (X_2) secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y) bank syariah di Kota Banjarmasin.

b) Pengujian Hipotesis secara parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui jenis bank syariah mana yang paling dominan digunakan oleh nasabah atau masyarakat di Kota Banjarmasin. Apakah pengaruh label iB pada lembaga keuangan berpengaruh secara dominan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banjarmasin.

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing *variabel independent* secara parsial berpengaruh terhadap *variabel dependent*. Uji t yang dihasilkan SPSS 20 for windows dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29: Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,719	1,082		4,362	,000
Kehalalan	,297	,086	,355	3,462	,001
Jasa_Perbankan	,394	,099	,410	3,994	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: dibuat oleh penulis (2015) dengan menggunakan Program Windows SPSS 20

Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Dengan *level significany* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1) (n-k)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ atau $Sig. \geq \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Berikut ini adalah pengujian hasil hipotesis secara parsial:

1) Pengujian hipotesis warna biru (X_1)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang berarti antara faktor warna biru terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.

H_a = Terdapat pengaruh yang berarti antara faktor warna biru terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel kehalalan (3,462) \geq nilai t_{tabel} (1,98447), $Sig.$ (0,000) \leq α (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel kehalalan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Banjarmasin.

Hal ini menunjukkan bahwa kehalalan yang tinggi dapat menyebabkan loyalitas nasabah bank syariah semakin meningkat dengan nilai signifikansi $0,0000 \leq$, α 0,05

2) Pengujian hipotesis warna jingga, hijau serta putih (X_2)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang berarti antara faktor warna jingga, hijau serta putih terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.

H_a = Terdapat pengaruh yang berarti antara faktor warna jingga, hijau serta putih terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Banjarmasin.

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel jasa perbankan (3,994) $>$ nilai t_{tabel} (1,98447), $Sig.$ (0,000) $<$ α (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel warna jingga, hijau serta putih

berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Kota Banjarmasin.

Hal ini menunjukkan bahwa jasa perbankan yang tinggi dapat menyebabkan loyalitas nasabah bank syariah semakin meningkat dengan nilai signifikansi $0,0000 <$, Alpha 0,05.

5. Analisis Pandangan Perbankan Syariah Tentang Label iB Pada Lembaga Keuangan Terhadap Loyalitas (Kesetiaan) Nasabah Bank Syariah.

Berdasarkan hadits Nabi yang menyatakan bahwa dalam kegiatan bertransaksi dalam ekonomi, khususnya dalam kegiatan perbankan. Sebagai seorang muslim maka harus menjauhkan dari yang namanya unsur *riba* dalam setiap transaksinya, menerapkan sistem bagi hasil (*nisbah*) dan jual beli dalam kegiatan operasionalnya sebagai lembaga ekonomi Islam yang menyediakan sarana penghimpun dan penyalur dana. Sebagaimana hadits Nabi saw sebagai berikut:³⁵

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : (اجْتَنِبُوا
السَّرِيْعَ الْمُؤَبَّغَاتِ، قِيلَ : يَا رَسُولَ اللَّهِ وَمَا هُنَّ ؟ قَالَ : الشَّرْكُ بِاللَّهِ وَالسَّحْرُ وَقَتْلُ
النَّفْسِ الَّتِي حَرَّمَ اللَّهُ إِلَّا بِالْحَقِّ وَأَكْلُ مَا لِ الْيَتِيمِ وَأَكْلُ الرِّبَا وَالتَّوَلَّى يَوْمَ الرَّحْفِ وَ
قَدْ فُ الْمُحْصَنَاتِ الْعَافِلَاتِ الْمُؤْمِنَاتِ). (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ)

“Dari Sahabat Abu Hurairah r.a, Rasulullah SAW bersabda: “Jauhilah olehmu tujuh (7) dosa besar yang akan menjerumuskanmu (pelakunya kedalam neraka). “Para sahabat bertanya, “Ya Rasulullah, apakah dosa-dosa itu ?” Beliau bersabda, “Mensekutukan Allah, sihir, membunuh jiwa yang diharmkan Allah kecuali dengan alasan yang dibenarkan, memakan

³⁵ Muhammad Ariffin Bin Badri, *Riba & Tinjauan Kritis Perbankan Syariah*, (Bogor: Pustaka Darul Ilmi, 2008), hal. 6-7.

harta anak yatim, memakan riba, melarikan diri dari medan peperangan, dan menuduh wanita mu'min yang menjaga (kehormatannya) lagi baik (bahwa ia telah berbuat zina)". (Muttafaqun 'Alaih)³⁶

Pihak bank-bank Syariah di Banjarmasin, juga memperhatikan *branding* (pelabelan/merek) yang mereka gunakan. Dimana *branding* (pelabelan/merek) merupakan suatu entitas atau sesuatu yang memiliki eksistensi yang khas dan berbeda yang mudah dikenali dan menjanjikan nilai-nilai tertentu. Jadi jika diuraikan setiap bagian kata dari dari definisi tersebut untuk mengerti apa artinya; dapat dikenali biasanya berupa sepatah kata, warna atau simbol (logo) yang biasa Anda dilihat di beberapa Perusahaan, terdapat janji-janji tertentu tentang suatu produk maupun jasa mengenai apa yang dapat diberikan kepada Anda (manfaat), serta mempunyai nilai tertentu atau berharga hingga batas waktu yang telah ditetapkan.³⁷

Bank Syariah di Banjarmasin, juga menerapkan konsep *branding* agama Islam berdasarkan label “iB” (*Islamic Banking* atau Syariah) yang digunakan. Dimana Syariah artinya jalan terang yang harus dilalui atau jalan yang harus diikuti oleh orang-orang yang beriman.³⁸

Adapun konsep *branding* telah diajarkan oleh Nabi Muhammad saw, Beliau bukan seorang pemilik perusahaan yang memiliki *brand*

³⁶ *Ibid*,

³⁷ Patricia F. Nicolino, MBA, *The Complete Ideal's Guides: Brand Management*, (Jakarta: Prenada, 2007), hal. 4.

³⁸ Dar al Fikr, *Dairah al Ma'arif al Islamiyah diterjemahkan oleh Antonio*, (Bandung: Madania Prima, 2004), hal. 242.

terkenal. Akan tetapi, Beliau memiliki *personal branding* yang sangat kuat, dengan bermodalkan kepercayaan, sikap jujur, dan integritasnya. Nabi Muhammad saw banyak dipercaya para pengusaha termasuk Siti Khadijah untuk menjalankan usahanya.³⁹

Selain label diatas ada juga hal lain yang juga penting dalam transaksi ekonomi, khususnya dalam kegiatan perbankan ialah pemasaran. Dimana pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.⁴⁰

Kemudian adapun strategi pemasaran dalam Islam ialah pemasaran yang bukan dunia tipu-menipu, khususnya dalam kegiatan perbankan. Sebagaimana Firman Allah dalam (Q.S An-Nisaa: 29) yang berbunyi sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا
 اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ
 رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan

³⁹ Thorik Gunara dan Utus Hardiono S, *Maketing Muhammad saw* (Bandung: Madania Prima, 2007), hal. 79.

⁴⁰ Philip Kotler dan AB Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 7.

janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q. S An-Nisaa : 29) ⁴¹

Bank-bank Syariah di Banjarmasin juga berperan sebagai lembaga keuangan. Dimana lembaga keuangan merupakan suatu badan usaha yang kekayaannya terutama berbentuk aset keuangan (*financial assets*) atau tagihan (*claims*), seperti saham dan obligasi. Adapun kaitan dengan perekonomian, unit ekonomi hanya dibedakan menjadi dua (2) macam yaitu: Unit ekonomi nyata (*real economic unit*) yang menghasilkan barang atau jasa non-financial unit ekonomi financial (*financial economic unit*) yang menghasilkan jasa financial (*financial service*), yaitu jasa yang berkaitan dengan uang.⁴²

Adapun yang menjadi tujuan utama dari penelitian ini adalah menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Dimana loyalitas (kesetiaan) merupakan sebagai suatu perilaku yang dilakukan secara berulang-ulang oleh seseorang atau sekelompok orang yang telah menjadi kebiasaan. Sedangkan loyalitas pelanggan disini diartikan sebagai kesetiaan nasabah terhadap Bank.

⁴¹ Abdul Rahman B Smith. LC, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Ayat Pojok Bergaris)* Departemen Agama RI, (Semarang: CV. Asy Syifa'), hal. 65.

⁴² Prof. Dr. H. Veithzal Rivai, M.B.A, *Bank & Financial Institution Management: Conventional & Sharia System Diterjemahkan Oleh Dr. Muliaman D. Hada*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hal. 15.