

**PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI KASUS PADA BSI KC BANYUWANGI)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
AKUNTANSI**



OLEH :

**DIMAS ANGGA PRAYOGO
NIM : 041811535014**

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**THE EFFECT OF MERGER THREE SHARIA BANK ON
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION CUSTOMER
AS A MODERATING VARIABLE
(CASE STUDY ON BSI KC BANYUWANGI)**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF
ACCOUNTING**



BY :

**DIMAS ANGGA PRAYOGO
NIM : 041811535014**

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

**FACULTY ECONOMIC AND BUSINESS
AIRLANGGA UNIVERSITY
SURABAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(STUDI KASUS PADA BSI KC BANYUWANGI)**

**DIAJUKAN OLEH :
DIMAS ANGGA PRAYOGO
NIM : 041811535014**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



**Sandra Sukma Embuningtiyas, S.E., M. Akun. Senin, 19 Desember 2022
NIP. 199004032018083201**

KOORDINATOR PROGRAM STUDI



**Izzato Millati, S.I.P., M.I.P.
NIP. 198606032014093201**

Senin, 19 Desember 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Dimas Angga Prayogo, 041811535014), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya adalah asli serta merupakan karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta skripsi penelitian ini bukan hasil meniru maupun menjiplak (*plagiarism*) hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya maupun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan ditulis dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, maka apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan yang saya buat ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya 17 November 2022



Dimas Angga Prayogo
NIM. 041811535014

DECLARATION

DECLARATION

I, (Dimas Angga Prayogo, 041811535014), declare that :

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another person's work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Universitas Airlangga or in any other Universities / Colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the references.
3. This statement is true, if in the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Universitas Airlangga.

Surabaya, 17 November 2022



Dimas Angga Prayogo
NIM. 041811535014

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan berkah, rezeki, rahmat, serta hidayah-Nya disepanjang proses penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah (BUMN) Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BSI KC Banyuwangi)” telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Selama proses penyusunan skripsi ini dilaksanakan telah banyak pihak terlibat dalam memberikan bantuan serta dukungan kepada peneliti. Sehingga pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan banyak bantuan berupa kemampuan, kesabaran, kekuatan, keikhlasan, serta kemudahan bagi peneliti sampai dengan proses penyusunan skripsi ini diselesaikan.
2. Alm. Bapak dan Mami yang telah menjadi sumber motivasi, kekuatan, serta doa. Terimakasih atas kasih sayang dan seluruh hal baik yang telah diberikan kepada peneliti disepanjang proses penyusunan skripsi ini dilaksanakan.
3. Prof. Dr. Hj. Dian Agustina, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Wiwik Supratiwi, Dr., Dra., MBA., Ak., CMA., CA. selaku Ketua Departemen Program Studi S1 Akuntansi Universitas Airlangga.
5. Izzato Millati, S.IP., M.IP. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi PSDKU Universitas Airlangga di Banyuwangi.
6. Siti Nuraini, S.E., M.E. selaku Dosen Wali peneliti yang telah banyak memberikan waktu, arahan, masukan, dan kesabaran selama masa perkuliahan di Universitas Airlangga.
7. Sandra Sukma Embuningtiyas, S.E., M. Akun. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengeluarkan banyak waktu, pikiran, dan kesabaran dalam mendampingi peneliti disepanjang proses penyusunan skripsi ini berjalan.
8. Dwi Prasetyo selaku manager BSI KC Rogojampi, Lukman Lukito selaku manager BSI KC Gardenia, Wiwit Widyawati selaku staf Kementerian Agama Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan pengambilan sampel di masing masing kantor.
9. Seluruh dosen pengajar program studi S1 Akuntansi baik dosen Surabaya maupun dosen Banyuwangi yang telah mendidik serta mengajarkan banyak ilmu yang bermanfaat bagi peneliti serta seluruh tenaga kependidikan lainnya yang juga juga telah banyak membantu terkait hal administrasi akademik.

10. Rasyid, Wulan, Mbak Aini, Ontar, Apri, dan Shola selaku teman sekaligus sahabat yang sudah selalu ada untuk menghibur dan mendengar ketika peneliti sedang mengalami *struggle* dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Akuntansi 2018 terkhusus Ratna, Ranty, Cici, Elzam, Bima, dan Yusril yang telah bersama-sama menghabiskan waktu dalam menghadapi pasang surut suka dan duka dunia perkuliahan serta telah banyak membantu atas kesulitan yang dirasakan oleh peneliti selama masa perkuliahan baik dari segi ilmu, jasa, maupun materi.
12. *Last but not least*, kepada seluruh pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang tentunya juga telah membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa melindungi serta membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Peneliti dalam melakukan penyusunan ini tentunya tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan yang masih sangat perlu untuk disempurnakan. Oleh karenanya kritik dan saran sangat peneliti harapkan supaya mencapai perbaikan yang berkelanjutan.

Surabaya, 10 November 2022

Dimas Angga Prayogo

**PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH (BUMN) TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI (STUDI KASUS BSI KC BANYUWANGI)**

Dimas Angga Prayogo

ABSTRAK

Loyalitas nasabah yang tinggi sangat diharapkan bagi seluruh perusahaan perbankan. Tingginya loyalitas nasabah dapat mengindikasikan keberhasilan suatu perbankan tersebut. Adapun cara untuk meningkatkan tingkat loyalitas nasabah adalah dengan melakukan inovasi. Pemerintah bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terus berupaya melakukan sebuah inovasi di dunia perbankan, salah satunya yakni *merger* (penggabungan) tiga bank syariah BUMN. Adanya inovasi tersebut dapat membuat perubahan tingkat kepuasan seorang nasabah yang nantinya akan berdampak kepada tingkat loyalitasnya. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *merger* tiga bank syariah (BUMN) terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banyuwangi yang meliputi KC Rogojampi 1, KC Gardenia, dan Kantor Kementerian Agama Banyuwangi. Sampel diambil dengan menggunakan *purposive sampling* dan didapat total akhir sampel sebanyak 100 nasabah. Adapun teknik analisis yang digunakan ialah *Moderate Regression Analysis* (MRA) dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *merger* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah, serta kepuasan nasabah mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh tersebut.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, *Merger*, Kepuasan Nasabah, Inovasi.

***THE EFFECT OF MERGER THREE SHARIA BANK (BUMN) ON
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION AS A MODERATING
VARIABLE (CASE STUDY BSI KC BANYUWANGI)***

DIMAS ANGGA PRAYOGO

ABSTRACT

High customer loyalty is expected for all banking companies. High customer loyalty can indicate the success of a bank. One way to increase the level of customer loyalty is to innovate. The government and Otoritas Jasa Keuangan (OJK) continue to make innovations in the banking world, one of which is the merger of three state-owned sharia banks. The existence of these innovations can make changes in the level of satisfaction of a customer which will affect the level of loyalty. Therefore, this study was conducted to examine the effect of the merger of three sharia banks (BUMN) on customer loyalty with customer satisfaction as a moderating variable. This research was conducted using a quantitative method with the method of distributing questionnaires. The sample used is the customer of Bank Syariah Indonesia KC Banyuwangi which includes KC Rogojampi 1, KC Gardenia, and the Office of the Ministry of Religion Banyuwangi. Samples were taken using methyl purposive sampling and the final total sample was 100 customers. The analysis technique used is Moderate Regression Analysis (MRA) using the SPSS 25 application. The results shows that mergers have an influence on customer loyalty, and customer satisfaction is able to moderate (strengthen) this influence.

Keywords : Customer Loyalty, Merger, Customer Satisfaction, Innovation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ringkasan Metode Penelitian.....	6
1.5 Kontribusi Riset.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	9
2.1.2 Loyalitas Nasabah	11
2.1.3 <i>Merger</i>	12
2.1.4 Kepuasan Nasabah	13
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	13
2.3 Pengembangan Hipotesis	15
2.3.1 Hipotesis Pertama.....	15
2.3.2 Hipotesis Kedua	16
2.4 Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.4 Identifikasi Variabel	20
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	20

3.4.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	20
3.4.3	Variabel Moderasi (<i>Moderate Variable</i>)	20
3.5	Deskripsi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
3.5.1	Variabel <i>Merger</i> (X).....	21
3.5.2	Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	23
3.5.3	Variabel Kepuasan Nasabah (Z).....	24
3.6	Teknik Analisis	26
3.6.1	Statistik Deskriptif	26
3.6.2	Uji Validitas	26
3.6.3	Uji Reliabilitas	27
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.5	Analisis Regresi Linier Sederhana	28
3.6.6	Analisis Regresi Moderasi.....	29
3.6.7	Uji Koefisien Determinan (R^2).....	29
3.6.8	Uji T	30
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2	Deskriptif Statistik Variabel.....	34
4.2.1	Deskriptif Statistik	34
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	37
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	42
4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3.2	Hasil Analisis Regresi	43
4.3.3	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	45
4.3.4	Hasil Uji Signifikansi (Uji t)	46
4.4	Pembahasan	46
4.4.1	Hipotesis Pertama.....	46
4.4.2	Hipotesis Kedua	48
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	50
5.3	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52
DAFTAR LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Merger (X) (Uji Pertama).....	21
Tabel 3.2 Indikator Merger (X) (Uji Kedua)	21
Tabel 3.3 Indikator Loyalitas Nasabah (Y).....	24
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Nasabah (Z)	25
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas	27
Tabel 4.1 Deskripsi Pengumpulan Data Kuesioner	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank.....	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	33
Tabel 4.6 Kategori <i>Mean</i> Jawaban Responden.....	34
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Merger	35
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah	36
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Merger</i> (Pertama)	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Merger</i> (Kedua).....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Merger</i> (Pertama).....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Merger</i> (Kedua)	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	41
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas (Tanpa Moderasi).....	42
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas (Dengan Moderasi)	42
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Tanpa Moderasi).....	43
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Dengan Moderasi)	43

Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	44
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Moderate Regression Analysis</i> (MRA).....	45
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Bank Umum di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Teori Perilaku Terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>).....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian	55
Lampiran 2. Surat Keterangan Uji Kesamaan (<i>Plagiarism</i>)	56
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 4. Data Responden	60
Lampiran 5. Tabulasi Data	63
Lampiran 6. Tanggapan responden.....	74
Lampiran 7. Hasil Olah Data.....	75