

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
BRI SYARIAH KCP PONOROGO  
SKRIPSI**



Oleh :

**CAHYA EVA AGUSTINA**  
**NIM. 210815074**

Pembimbing:

**AGUNG EKO PURWANA, SE, MSI.**  
**NIP.197109232000031002**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2020**

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK  
BRI SYARIAH KCP PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Oleh :

**CAHYA EVA AGUSTINA**  
**NIM. 210815074**

Pembimbing:

**AGUNG EKO PURWANA, SE, MSI.**  
**NIP.197109232000031002**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2020**

## ABSTRAK

**Agustina, Cahya Eva** 2019. *Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Ponorogo*. **Skripsi**. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Agung Eko Purwana, S.E, M.S.I.

**Kata Kunci: Hubungan, Media, Kesenangan dan Komitmen**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya loyalitas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Karena, loyalitas pada suatu perusahaan merupakan indikator kemampuan perusahaan yang baik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Dan dengan semakin banyak berdirinya lembaga keuangan bank maupun non bank dengan sistem syariah maupun konvensional di Bri Syariah Ponorogo, peneliti ingin membuktikan loyalitas nasabah tabungan di Bri Syariah Ponorogo dengan komunikasi dan kepuasan sebagai pengukurnya. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun simultan di Bri Syariah ponorogo. Sebagai keluh kesah dari Bri Syariah ponorogo bahwa mengenai komunikasi dan kepuasan terhadap nasabah mengenai

penjelasan maupun pelayanan di Bri Syariah, nasabah kurang memahami. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan kajian dan penelitian selanjutnya dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh komunikasi dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di perbankan, lembaga keuangan dan perusahaan.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel ini dengan teknik *sampling purposive*, dengan jumlah responden 100 nasabah BRI syariah Kcp Ponorogo. Teknik pengumpulan data menggunakan angket sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 20*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Komunikasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah Ponorogo, Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah Ponorogo Secara simultan komunikasi, dan

kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Besarnya pengaruh yang mampu dijelaskan oleh variabel komunikasi, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah Ponorogo ini sebesar 35,5%. Penyebab terjadinya ketidakpuasan nasabah terhadap Bri Syariah Ponorogo salahsatunya adalah kualitas layanan yang diberikank. Dengan hasil penelitian yang ada, BRI Syariah Ponorogo dapat mengevaluasi dan meningkatkan komunikasi, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan agar loyalitas nasabah di BRI Syariah Ponorogo terbangun dan semakin meningkat.

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Cahya Eva Agustina

NIM : 210815074

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah  
Pada Bank BRI Syariah Kcp Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqosah.

Ponorogo, 27 April 2020

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Menyetujui,  
Pembimbing



Agung Eko Purwana, SE, MSI.

NIP. 197109232000031002

Agung Eko Purwana, SE, MSI.

NIP. 19710923000031002



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Cahya Eva Agustina  
NIM : 210815074  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Ponorogo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 5 Mei 2020

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 12 Juni 2020

**Tim Penguji:**

1. Ketua Sidang : Aji Damanuri, M.E.I
2. Penguji 1 : Dr. Shinta Maharani, M.Ak
3. Penguji 2 : Agung Eko Purwana, SE,MSI

Ponorogo, 12 Juni 2020

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.**

**NIP. 197207142000031005**

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

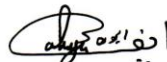
Nama : Cahya Eva Agustina  
Nim : 210815074  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Progam Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi/Tesis : Pengruh Komunikasi Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing, Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 25 Juni 2020

Penulis



(Cahya Eva Agustina)



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cahya Eva Agustina

NIM : 210815074

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah  
Pada Bank BRI Syariah Ponorogo

Dengan ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 20 April 2020



*Cahya Eva Agustina*

Cahya Eva Agustina  
210815074