

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP  
KESETIAAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI JAKARTA**

**Annisa Vini Cahyati<sup>1</sup>**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta. Data dalam penelitian diperoleh dengan cara *self-administered survey*, yaitu survei yang meminta responden untuk mengisi sendiri kuesioner yang diberikan. Penulis datang langsung ke beberapa tempat yang tersebar di Jakarta (Johar Baru-Jakarta Pusat, Universitas Bakrie-Jakarta Selatan, Tebet-Jakarta Selatan, dan Cawang Otista-Jakarta Timur) dan juga melalui *online* untuk menyebarkan 150 kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah perbankan Syariah yang telah menggunakan layanan perbankan Syariah selama dua tahun di Jakarta. Data penelitian yang terkumpul dianalisis menggunakan metode *multivariate analysis* termasuk uji reliabilitas, uji validitas, analisis faktor, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kepercayaan kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta secara parsial. Selain itu, variabel kepercayaan secara simultan juga mempengaruhi kesetiaan nasabah perbankan Syariah di Jakarta sebesar 57,6%.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kesetiaan Nasabah, Perbankan Syariah.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECTS OF CUSTOMER TRUST TOWARDS  
CUSTOMER LOYALTY OF ISLAMIC BANKING IN JAKARTA**

**Annisa Vini Cahyati<sup>1</sup>**

---

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the effects of customer trust towards customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta. The data of this research is collected through self-administered survey, the survey that directly asks the respondents to fill out the questionnaire. The author comes to several places around Jakarta (Johar Baru-Jakarta Pusat, Universitas Bakrie-Jakarta Selatan, Tebet-Jakarta Selatan, and Cawang Otista-Jakarta Timur) and also by online to spread 150 questionnaires for customer of Islamic Banking who has already used the Islamic Banking for two years in Jakarta as the respondents. Collected data is analyzed using multivariate analysis including reliability analysis, validity analysis, data reduction analysis, and normality analysis. Result of this research indicates that customer trust partially effecting customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta. Besides, customer trust simultaneously effecting 57,6% customer loyalty of Islamic Banking (IB) in Jakarta.*

*Keywords: Trust, customer loyalty, Islamic Banking.*

---

<sup>1</sup>Student of Universitas Bakrie, Management Major