

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS NASABAH  
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Tugas dan Syarat-syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Syari'ah (S.Sy.)  
pada Program Studi Muamalat (Syariah)

oleh:

**ROIS MUHAMMAD ZAKY**

**NIM : I 000 090 024**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Surakarta, 21 Februari 2013

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Rois Muhammad Zaky  
NIM : I 000 090 024  
Progdil : Muamalat (Syari'ah)  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG SURAKARTA**

maka selaku Pembimbing kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah layak diajukan untuk dimunaqasyahkan.

Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**M. Muhtarom, S.H., M.H.**

Pembimbing II



**Supawi Pawenang S.E., M.M.**

## PENGESAHAN

Nama : Rois Muhammad Zaky  
NIM : I 000 090 024  
Progdi : Muamalat (Syari'ah)  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG SURAKARTA**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang ujian skripsi Program Studi Muamalat (Syari'ah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta (FAI UMS) pada tanggal 2 Maret 2013 dan dapat diterima sebagai kelengkapan akhir dalam menyelesaikan studi program Sarjana Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Syari'ah (S.Sy.).

Surakarta, 7 Maret 2013

Dekan



*M. Abdul Fattah Santoso*  
**Dr. M. Abdul Fattah Santoso, M.Ag.**

Dewan Penguji

Penguji I

**M. Muhtarom, S.H., M.H.**

Penguji II

**Supawi Pawenang S.E., M.M.**

Penguji III

**Drs. Imron Rosyadi, M.Ag.**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

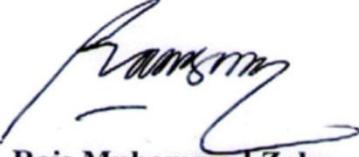
Dengan ini saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rois Muhammad Zaky  
NIM : I 000 090 024  
Progdi : Muamalat (Syari'ah)  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI  
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG SURAKARTA**

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau ditampilkan oleh orang lain kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang secara tertulis telah dijelaskan sumbernya serta disebut di dalam daftar pustaka. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 22 Februari 2013

Penulis



**Rois Muhammad Zaky**

## MOTTO

وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ <sup>ط</sup> وَمَا آتَيْتُمْ مِّن

زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

“Dan (harta) yang kamu pinjamkan (dengan menggunakan sistem) riba kepada orang lain (peminjam) agar hartamu bertambah, maka tidak bertambah pada pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”. (Q.S. Ar-Ruum (30): 39)

إِن أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ <sup>ط</sup> وَإِن أَسَأْتُمْ فَلَهَا ﴿٧﴾

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri”. (Q.S. Al-Israa’ (17): 7)

## **PERSEMBAHAN**

Teriring do'a disetiap langkah penulis, dan dengan ridlo Allah SWT serta dengan kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

*Kedua orangtuaku tercinta, Ayahanda Rahmat Rusmayadi, M.M., Ibunda Pupu Nurul Amanah, M.Pd., terima kasih untuk selalu memelukku dengan ribuan do'a yang mengalir ikhlas. Untuk didikan, bimbingan, serta kasih sayang tiada batas.*

*Adik-adikku Dzulfikri, Munadi Fauzi, dan Faiz Abdussalam, terima kasih untuk selalu membuatku lebih dewasa.*

*Untuknya, Mata Hati yang Lembut yang senantiasa memberikan kasih dan semangat tiada henti, memikirkan untuk lebih baik. Terima kasih untuk semua yang dilebihkan untukku.*

*Almamaterku Ma'had Darul Arqam Muhammadiyah Daerah Garut, Pondok Muhammadiyah Hajjah Nuriyah Shabran, serta Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta, tempat dimana penulis menimba ilmu.*

*Teman-teman Smart-Friend 1426, Azzavirtium, Shabran, Syari'ah 2009, yang mewarnai perjalanan hidup dan pencarian jati diri, memberi inspirasi, menjadi tempat nyaman untuk berbagi, mengajarkan keceriaan sepanjang waktu, serta tegar dan ikhlas dalam menjalani hidup.*

*Fathur, Toha, Haiqal, Zainudin, Arief, Azaki, yang telah menjadi teman diskusi dalam penulisan skripsi ini.*

*Teman-teman seperjuangan Almamater FAI UMS.*

*Almamater Ikatan Pelajar Muhammadiyah Garut dan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Sukoharjo.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur hanya tercurah ke hadirat Allah, Tuhan semesta alam. Sang pemberi petunjuk, Sang pemberi pertolongan dan Sang maha segalanya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang selalu berjuang di jalan Allah SWT.

Selama penyusunan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami oleh penulis, baik yang menyangkut pengaturan waktu, pengumpulan dan analisis data maupun yang lainnya. Namun, dengan hidayah dan inayah Allah SWT dan berkat kerja keras penulis disertai dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka segala kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi dengan sebaik-baiknya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya. Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari motivasi, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada:

1. Dr. M. Abdul Fattah Santoso, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Syarafuddin H. Z., M.Ag. selaku Kepala Program Studi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. M. Muhtarom, S.H., M.H. selaku pembimbing I, yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk serta saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Supawi Pawenang, S.E., M.M. selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Nurul Huda, M.Ag. selaku pembimbing akademik, yang senantiasa membimbing penulis dalam melalui proses akademik di Fakultas Agama Islam UMS hingga selesai.
6. Segenap dosen Program Studi Muamalat (Syari'ah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta atas ilmu, bimbingan, arahan, kritik, saran, motivasi dan nasehat-nasehatnya.
7. Drs. Imron Rosyadi, M.Ag. selaku Direktur Pondok Muhammadiyah Hajjah Nuriyah Shabran, serta bapak Mutohharun Jinan, M.Ag. dan mas Furqon Mawardi, M.P.I. beserta segenap dosen yang telah membimbing, memberi masukan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menempuh studi dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada ayahanda Drs. Rahmat Rusmayadi, M.M. serta ibunda Pupu Nurul Amanah, S.Psi., M.Pd. yang selalu memberikan do'a, arahan, motivasi dan masukan dalam menyelesaikan studi dan terutama penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Manajer Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini ditempatnya. Beserta

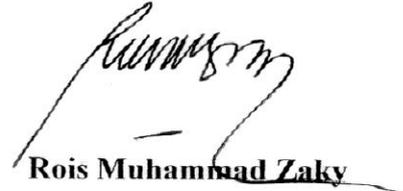
seluruh staf, baik itu, Satpam, *Teller*, *Customer Service*, dan khususnya Bapak Muhammad Solihin yang sangat membantu dan memberi dukungan penuh dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga amal kebaikan anda semua bernilai ibadah dan diganjar berlipat-lipat pahala dan kebaikan oleh Allah SWT. Tanpa jasa dan dukungan anda semua mungkin penulis takkan bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Selanjutnya, adanya ketidaksempurnaan dalam karya ini semoga dapat menjadikan kritik konstruktif. Akhirnya penulis berharap karya ini bermanfaat bagi semua pihak dan terutama bagi mereka yang haus akan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 22 Februari 2013

Penulis



**Rois Muhammad Zaky**

## ABSTRAK

Secara konseptual, prinsip sesuai syari'ah yang menjadi landasan bank syari'ah mempunyai nilai lebih yang berbeda dibandingkan bank konvensional. Sehingga prinsip-prinsip ini memberi daya tawar lebih pada masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim. Namun faktanya, perkembangan aset bank syari'ah secara nasional masih sangat jauh dibanding total aset bank konvensional.

Perkembangan ini tentunya terkait erat dengan kesetiaan nasabah untuk menginvestasikan dananya di bank syari'ah yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Dari segi perkembangan jumlah nasabah perbankan syari'ah secara nasional, terlihat peningkatan yang signifikan, yang berarti adanya kesetiaan nasabah yang ditandai dengan jumlah nasabah yang terus bertambah. Dan Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank syari'ah pertama di Indonesia mencatat prestasi terbaik dalam perkembangan jumlah nasabah ini, sehingga penulis tertarik untuk meneliti dengan objek penelitian di salah satu cabangnya, yaitu BMI Cabang Surakarta.

Adapun permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana loyalitas nasabah BMI Cabang Surakarta, serta (2) apa saja faktor-faktor yang memengaruhinya. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih menabung lebih lama dan kemudian loyal kepada BMI Cabang Surakarta. Dan untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan Penelitian Lapangan (*Field Research*) dengan metode pengumpulan data yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang menjadi sumber primer adalah berasal dari nasabah di BMI Cabang Surakarta. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa loyalitas nasabah di BMI Cabang Surakarta berada pada tingkatan yang tinggi, yang ditandai dengan lamanya mayoritas nasabah menabung di BMI Cabang Surakarta, mayoritas nasabah yang memprioritaskan BMI Cabang Surakarta dalam pemilihan jasa perbankan, kekebalan mayoritas nasabah terhadap tarikan dari bank lain, keyakinan mayoritas nasabah bahwa BMI Cabang Surakarta adalah yang terbaik, adanya niat hampir semua nasabah untuk selamanya menabung di BMI Cabang Surakarta serta adanya rekomendasi yang dilakukan oleh nasabah.

Kemudian bahwa loyalitas yang tinggi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu : (a) faktor prinsip syari'ah yang diterapkan, (b) faktor pelayanan dan fasilitas yang diberikan, (c) faktor fitur produk yang diberikan, (d) faktor jaminan dan keamanan dana yang diberikan, serta (e) faktor lingkungan (teman, keluarga dan relasi) nasabah.

**Kata kunci : faktor ideologis, loyalitas nasabah, bank syari'ah.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Penegasan Istilah .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>E. Kajian Pustaka .....</b>	<b>12</b>
<b>F. Metode Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>18</b>
<b>BAB II    BANK SYARI'AH DAN LOYALITAS NASABAH .....</b>	<b>19</b>
<b>A. Konsep Perbankan Syari'ah .....</b>	<b>19</b>

<b>B. Filosofi, Prinsip dan Karakteristik Kelembagaan .....</b>	<b>21</b>
1. Falsafah Bank Syari'ah .....	21
2. Prinsip Bank Syari'ah .....	21
3. Karakteristik Bank Syari'ah .....	25
<b>C. Prinsip Akad dan Produk Simpanan dalam Perbankan Syari'ah .....</b>	<b>27</b>
1. Prinsip Wadhi'ah/ Titipan .....	27
2. Prinsip Mudharabah .....	29
<b>D. Loyalitas Nasabah dalam Menabung .....</b>	<b>31</b>
1. Perilaku Konsumen .....	31
2. Loyalitas Nasabah .....	38
3. Indikator Loyalitas .....	40
4. Manfaat Loyalitas .....	43
 <b>BAB III BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG SURAKARTA DAN LOYALITAS NASABAHNYA .....</b>	 <b>45</b>
<b>A. Profil Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta .....</b>	<b>45</b>
1. Sejarah dan Kelembagaan .....	45
2. Visi dan Misi .....	51
3. Struktur Manajemen Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta .....	51
<b>B. Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta ....</b>	<b>52</b>
1. Pendanaan .....	52
a. Giro Wadhi'ah .....	52

b. Tabungan .....	53
c. Deposito .....	55
d. Penghitungan Nisbah dan Hi-1000 .....	55
2. Pembiayaan .....	56
a. Konsumen .....	56
b. Modal Kerja .....	58
c. Investasi .....	59
3. Layanan .....	59
a. International Banking .....	59
b. Transfer .....	60
c. Layanan 24 Jam .....	60

**C. Deskripsi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia**

<b>Cabang Surakarta</b> .....	61
1. Intensitas Lamanya Menabung .....	62
2. Memprioritaskan penggunaan jasa di BMI Cabang Surakarta .....	63
3. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing dengan tidak menabung selain di BMI Cabang Surakarta .....	63
4. Menggunakan jasa BMI Cabang Surakarta yang lain selain tabungan yang dipakai .....	64
5. Merasa yakin terhadap BMI Cabang Surakarta .....	65
6. Berencana untuk menabung dalam jangka waktu lama ...	66

7. Mengajak orang lain untuk ikut menabung di BMI Cabang Surakarta .....	66
<b>D. Deskripsi Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta .....</b>	<b>67</b>
<b>BAB IV ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG SURAKARTA .....</b>	<b>74</b>
<b>A. Analisis Fenomena Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta .....</b>	<b>74</b>
1. Intensitas Lamanya Menabung .....	75
2. Memprioritaskan penggunaan jasa di BMI Cabang Surakarta .....	76
3. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing dengan tidak menabung selain di BMI Cabang Surakarta .....	78
4. Menggunakan jasa BMI Cabang Surakarta yang lain selain tabungan yang dipakai .....	79
5. Merasa yakin terhadap BMI Cabang Surakarta .....	80
6. Berencana untuk menabung dalam jangka waktu lama ...	81
7. Mengajak orang lain untuk ikut menabung di BMI Cabang Surakarta .....	82
<b>B. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta .....</b>	<b>85</b>

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
	<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>97</b>
	<b>B. Saran-saran .....</b>	<b>98</b>
	<b>C. Kata Penutup .....</b>	<b>99</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

<b>Keterangan</b>	<b>Hlm</b>
<b>Gambar 1.</b> Struktur Manajemen Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta	51
<b>Tabel 1.</b> Jumlah Nasabah Perbankan Syariah secara Nasional	6
<b>Tabel 2.</b> Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil	23
<b>Tabel 3.</b> Data Persentase Indikator Lamanya Nasabah Menabung	75
<b>Tabel 4.</b> Data Persentase Indikator Nasabah Memprioritaskan BMI Cabang Surakarta	77
<b>Tabel 5.</b> Data Persentase Indikator Kekebalan Nasabah terhadap Pesaing	78
<b>Tabel 6.</b> Data Persentase Indikator Nasabah Menggunakan Produk Antar Lini	79
<b>Tabel 7.</b> Data Persentase Indikator Keyakinan Nasabah terhadap BMI Cabang Surakarta	81
<b>Tabel 8.</b> Data Persentase Indikator Niat Nasabah untuk Tetap di BMI Cabang Surakarta	82
<b>Tabel 9.</b> Data Persentase Indikator Nasabah Merekomendasikan Produk terhadap Orang Lain	83
<b>Tabel 10.</b> Data Persentase Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. SURAT KETERANGAN RISET**
- 2. ANGKET DAN PEDOMAN WAWANCARA**
- 3. DATA HASIL WAWANCARA**
  - a. Lama Menabung
  - b. Memprioritaskan BMI Cabang Surakarta
  - c. Kekebalan tarikan pesaing untuk menabung
  - d. Ikut produk/ layanan lain BMI Cabang Surakarta
  - e. Yakin BMI Cabang Surakarta yang terbaik
  - f. Niat kontinu
  - g. Merekomendasikan kepada orang lain
  - h. Alasan tetap memilih BMI Cabang Surakarta
- 4. PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI**
- 5. PERMOHONAN MENJADI PEMBIMBING**
- 6. BERITA ACARA KONSULTASI SKRIPSI**

## ABSTRAK

Secara konseptual, prinsip sesuai syari'ah yang menjadi landasan bank syari'ah mempunyai nilai lebih yang berbeda dibandingkan bank konvensional. Sehingga prinsip-prinsip ini memberi daya tawar lebih pada masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim. Namun faktanya, perkembangan aset bank syari'ah secara nasional masih sangat jauh dibanding total aset bank konvensional.

Perkembangan ini tentunya terkait erat dengan kesetiaan nasabah untuk menginvestasikan dananya di bank syari'ah yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Dari segi perkembangan jumlah nasabah perbankan syari'ah secara nasional, terlihat peningkatan yang signifikan, yang berarti adanya kesetiaan nasabah yang ditandai dengan jumlah nasabah yang terus bertambah. Dan Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank syari'ah pertama di Indonesia mencatat prestasi terbaik dalam perkembangan jumlah nasabah ini, sehingga penulis tertarik untuk meneliti dengan objek penelitian di salah satu cabangnya, yaitu BMI Cabang Surakarta.

Adapun permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana loyalitas nasabah BMI Cabang Surakarta, serta (2) apa saja faktor-faktor yang memengaruhinya. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi nasabah dalam memilih menabung lebih lama dan kemudian loyal kepada BMI Cabang Surakarta. Dan untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan Penelitian Lapangan (*Field Research*) dengan metode pengumpulan data yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang menjadi sumber primer adalah berasal dari nasabah di BMI Cabang Surakarta. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa loyalitas nasabah di BMI Cabang Surakarta berada pada tingkatan yang tinggi, yang ditandai dengan lamanya mayoritas nasabah menabung di BMI Cabang Surakarta, mayoritas nasabah yang memprioritaskan BMI Cabang Surakarta dalam pemilihan jasa perbankan, kekebalan mayoritas nasabah terhadap tarikan dari bank lain, keyakinan mayoritas nasabah bahwa BMI Cabang Surakarta adalah yang terbaik, adanya niat hampir semua nasabah untuk selamanya menabung di BMI Cabang Surakarta serta adanya rekomendasi yang dilakukan oleh nasabah.

Kemudian bahwa loyalitas yang tinggi tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu : (a) faktor prinsip syari'ah yang diterapkan, (b) faktor pelayanan dan fasilitas yang diberikan, (c) faktor fitur produk yang diberikan, (d) faktor jaminan dan keamanan dana yang diberikan, serta (e) faktor lingkungan (teman, keluarga dan relasi) nasabah.

**Kata kunci : faktor ideologis, loyalitas nasabah, bank syari'ah.**