

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON-MUSLIM DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP.
TANJUNG BALAI**

SKRIPSI

Diajukan atas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Guna mencukupi Persyaratan guna MendapatGelar
Sarjana Ekonomi SE

Oleh:

ZENITA ANDINI BR. LUBIS

NIM. 0503163224



**PRODRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah disini :

Nama : **ZENITA ANDINI BR. LUBIS**
NIM : 0503163224
Program studi : (SI) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Tempat/ Tgl.Lahir : Beteng Rejo Titi Besi, 21 Juni 1998

meyakinkan melalui sebenarnya melalui demikian skripsi melalui berjudul
“**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON-MUSLIM DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP.
TANJUNGBALAI**”

benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan melalui diungkpakan sumbernya.
Bilamanakesalahan serta kekeliruan atas penulisan di dalamnya, sepenuhnya selaku
tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan disini saya buat melalui sebenarnya.

Medan, Januari 2022

Yang membuat pernyataan

Zenita Andini Br. Lubis

0503163224

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON-MUSLIM DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP.
TANJUNGBALAI**

Oleh :

ZENITA ANDINI BR. LUBIS

NIM. 0503163224

Dapat Disetujui Selaku Diantara Persyaratan
Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Perbankan Syariah

Medan, Januari 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Fauzi Arif Lubis, MA M.Kom
NIDN. 2024128401


Nurul Iqayah M.E
NIDN. 0103129201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Angraeni, MA
2031057701

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON-MUSLIM DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP.TANJUNG BALAI**” Nama. Zenita Andini Br. Lubis, NIM. 0503163224 Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 24 Maret 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar arjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

SMedan, 24 Maret 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah UIN SU

Ketua


Sekretaris


Dr. Tufi Anggraeni, MA
NIDN. 2031057701



Muhammad Lathief Ilhamy Nst.M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota

1.


Dr. Fauzi Arif Lubis. MA
NIDN. 2024128401

2.


Nurul Inayah, M.E
NIDN. 0103129201

3.


Dr. Nurlaila, SE. MA
NIDN. 2021057503


Kusmilawaty, SE. M.Ak
NIDN. 2018068001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2007057602

ABSTRAK

Zenita Andini Br. Lubis, NIM 0503163224, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH NON-MUSLIM DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI Di PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP. TANJUNGBALAI”. atas bawah bimbingan

pembimbing I Bapak Dr, Fauzi Arif Lubis, MA serta pembimbing II Ibu Nurul Inayah, M.E.

Ditilik di tahun 2015 – 2019 keseluruhan nasabah non muslim Bank Syariah Mandiri Kcp. Tanjungbalai di tahun ketahun kerap mengalami peningkatan. Bank semakin menyadari betapa urgentnya peranan klien baik klien muslim ataupun non muslim,dalam surveynya mesti tetap sama serta tiada boleh membeda-bedakan satu sama lainnya, sebab bank serta klien pula selaku alasan keberadaan mereka. atas kesadaran termaksud bank hendak terus melangsungkan klien selaku tujuan utama mereka. Ditilik atas taraf penyajian Bank Syariah Mandiri KCP. Tanjungbalai Dan *BRAND IMAGE* produknya. Metode penentuan melalui dikenakan ialah penentuan lapangan melalui mengenakan pendekatan kuantitatif. Populasi atas riset disini ialah beberapa Nasabah non Muslim Bank Syariah Mandiri KCP Tanjungbalai melalui keseluruhan 5.000 nasabah non-muslim. Sampel melalui dikenakan atas riset disini mengenakan rumus slovin ialah sebanyak 98 klien. Teknik pengumpulan data mengenakan angket serta wawancara. Metode analisis data mengenakan analisis regresi berganda. Hasil riset disini memaparkan: variabel taraf penyajian berakibat positif melalui mekanisme signifikan terhadap keputusan nasabah non-muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai. Nilai sig variable taraf penyajian $0,000 < 0,05$ serta nilai $t_{hitung} 5,386 > t_{table} 1,66105$. Variabel *BRAND IMAGE* berakibat positif melalui mekanisme signifikan terhadap keputusan nasabah non-muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai. Nilai sig variable *BRAND IMAGE* $0,009 < 0,05$ serta nilai $t_{hitung} 2,678 > t_{table} 1,66105$. Diperoleh nilai sig nya $0,000 < 0,05$ serta nilai $F_{hitung} 20,564 > F_{tabel} 3,09$. melalui demikian H_0 ditolak serta H_a diterima. demikian sanggup disimpulkan tampak pengaruh kualitas pelayanan dan *BRAND IMAGE* melalui mekanisme simultan terhadap keputusan nasabah non-muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai.

Kata Kunci : *Taraf Penyajian, BRAND IMAGE serta Ketetapan Klien*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Segenap Puji serta syukur penulis ucapkan kehariran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam melalui usai melimpahkan rahmat, hidayah-Nya atas penulis. demikian Skripsi disini sanggup diselesaikan sebaik-baiknya. Shalawat berangkaikan salam kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita menggapai syafaat beliau atas yaumul akhir kelak.

Skripsi disini berjudul : **Pengaruh kualitas pelayanan dan *BRAND IMAGE* Terhadap keputusan nasabah non-Muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Mandiri Syariah KCP.Tanjungbalai**, ialah guna mencukupi tugas serta melengkapi syarat-syarat atas menggapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) atas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN SU Medan.

Penulis menyadari melalui demikian guna kesempurnaan skripsi ini, penulis tiada sanggup menafikan partisipasi bagian lain melalui banyak menyampaikan bantuan moral ataupun material. Teristimewa atas individu tua penulis ialah Ibunda tercinta Suginem serta Ayahanda Alm. Khairuddim Lubis melalui snantiasa menyampaikan penulis kekuatan atas struktur doa, perhatian, dukungan, bantuan moral serta material sejak penulis menempuh pendidikan hingga memecahkan pendidikan Strata 1 ini. Semoga Allah SWT senantiasa menyampaikan kesehatan s e r t a rezeki baik atas individutua penulis hendaknya sanggup mendoakan penulis sukses serta bahagia atas kehidupan baik dunia ataupun akhirat

Lalu atas kesempatan kali ini, tiada lupa penulis mengutarakan terimakasih atas bagian melalui usai membantu atas penyelesaian skripsi ini, khususnya atas :

1. Bapak Dr. Syahrin Harahap, M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah, MA. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Mustapa Khamal Rokan, M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
6. Ibu Tuti Anggraini, MA. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I. Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA. Selaku Pembimbing Skripsi I melalui usai menyampaikan masukan, nasehat serta saran sewaktu Penulisan skripsi.
9. Ibu Nurul Inayah, M.E.. Selaku Dosen atas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, serta Pembimbing Skripsi II melalui usai menyampaikan masukan, nasehat serta saran sewaktu penulisan skripsi.
10. Bapak serta Ibu Dosen serta segenap staff administrasi atas Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
11. Ibu Manager serta segenap staff Bank Madiri Syariah KCP. Tanjungbalai, serta beberapa klien melalui membantu guna kelancaran mekanisme skripsi.
12. Kepada individu tua melalui kerap menyampaikan motivasi serta semangat atas penulis guna memecahkan skripsi ini.
13. Kepada kakak serta keluarga serta tetangga melalui menyampaikan motivasi serta kekuatan penulis guna sanggup memecahkan skripsi ini.
14. Sahabat tersayang Dea Loraveni, Tiya Rafidah Limbong, Arbia Ulfa, Meriani melalui kerap

membantu, menyampaikan masukan atas penulis serta memotivasi penulis hendaknya cepat memecahkan penentuan skripsi ini.

15. Buat teman seperjinsialan PS-G Stambuk 2016, terkhusus Deby Chintya, Nurul Fitriani, Rizky Afriani, Nabila Fahma, yang turut berjinsial serta berdoa menyampaikan motivasi atas penulis.
16. Individu-individu hebat disekitar saya senantiasa tampak serta menyampaikan perihal positif lagi bermanfaat atas penyelesaian skripsi ini. Semoga kontribusi atas segenap bagian selaku satu berkah, serta semoga Allah membalas apa melalui usai disampaikan atas penulis.

Penulis menyadari kerap banyak kekurangan atas penulisan skripsi ini, atas sebab termaksud kritik serta saran pembaca amat dimohonkan. Akhirul kalam penulis berminta semoga skripsi disini sanggup berguna serta semoga Allah senantiasa menyampaikan petunjuk atas kita semua, Amin.

Wassalamu 'alakum Wr. Wb

Medan,
Penulis

Zenita Andini Br Lubis
NIM. 0503163224

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABEL..... iv

DAFTAR GAMBAR..... v

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 6

C. Batasan Masalah 7

D. Rumusan Masalah..... 7

E. Tujuan Penentuan..... 8

F. Manfaat Penentuan..... 8

G. Sistematika Penentuan 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10

A. Acuan Teori..... 10

1. Tinjauan Umum Bank Syariah..... 10

a. Pengertian Bank Syariah 10

b. Tujuan serta Fungsi Bank Syariah 11

c. Prinsip Dasar Bank Syariah 11

2. Taraf Penyajian..... 11

a. Pengertian Taraf (*Quality*)..... 13

b. Pengertian Penyajian (*Service*) 13

c. Pengertian Taraf Jasa (*Service Quality*)..... 14

d. Faktor-Faktor Taraf Penyajian 14

3. *BRAND IMAGE* (Citra Merek)..... 15

a. Pengertian Citra (*Image*)..... 16

b. Pengertian Merek (*Image*)..... 16

c. Manfaat Citra Merek (*BRAND IMAGE*)..... 17

d. Dimensi Citra Merek (<i>BRAND IMAGE</i>).....	19
4. Pengutipan Ketetapan.....	19
d. Pengertian Pengutipan Ketetapan.....	19
e. Faktor-Faktor Pengutipan Ketetapan	21
f. Langkah-Langkah Pengutipan Ketetapan	21
B. Penentuan Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penentuan.....	29
BAB III METODE PENENTUAN	31
A. Pendekatan Penentuan.....	31
B. Lokasi serta Waktu Penentuan.....	31
C. Populasi serta Sampel	31
D. Data Penentuan	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENENTUAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penentuan	43
1. Gambaran Umum Industri	43
2. Visi serta Misi Bank Syariah Mandiri.....	45
B. Deskripsi Data Penentuan	45
C. Uji Persyaratan Analisis.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reabilitas	49
D. Uji Asumsi Klasik.....	50
1. Uji Normalitas.....	50
2. Uji Multikolinieritas.....	51
3. Uji Heteroskedastisitas.....	52
E. Analisis Regresi	53

F. Uji Hipotesis	55
1. Uji Simultan (F)	55
2. Uji Parsial (T).....	56
3. Uji Determinant (R ²)	58
G. Interpretasi Data Penentuan.....	58
1. Pengaruh taraf Penyajian Terhadap keputusan nasabah non- Muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri Kcp Tanjung Balai	58
2. Akibat <i>BRAND IMAGE</i> Terhadap keputusan nasabah non- Muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri Kcp Tanjung Balai	59
3. Akibat Pelayanan dan <i>BRAND IMAGE</i> Terhadap keputusan nasabah non-Muslim Dalam Melakukan transaksi atas Bank Syariah Mandiri Kcp Tanjung Balai	59
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keseluruhan nasabah non-muslim di tahun 2015-2019	6
Tabel 2.1	Penentuan Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Pembobotan nilai guna jawaban responden pada kuesioner.....	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3	keterangan uji reliabilitas	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2	Usia Responden.....	46
Tabel 4.3	Pendidikan terakhir Responden	47
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji heteroskedastisitas	53
Tabel 4.10	Hasil Uji F	55
Tabel 4.11	Hasil Uji t	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Determinasi (R ²)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori..... 29



