

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KC BALAIKOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**KHAIRUN NISA**  
**NIM. 0503196239**

Program Studi  
**PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2022 M / 1442 H**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KC BALAIKOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh

**KHAIRUN NISA**  
**NIM. 0503196239**

Program Studi  
PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022 M / 1442 H**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairun Nisa  
Nim : 0503196239  
Tempat / Tgl Lahir : Medan / 19 Mei 1998  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Selindit No. 270 Perumnas Mandala

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan“** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 11 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Khairun Nisa

NIM. 0503196239

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KC BALAIKOTA MEDAN” an. Khairun Nisa, NIM. 0503196239 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 18 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.


Medan, 01 Maret 2022  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah UIN SU  
Sekretaris

Ketua

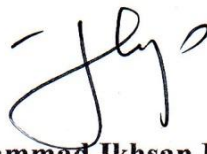


Nurbaiti, M. Kom  
NIDN. 0108087908

Anggota



Dr. Mustapa Khamal Rokan, S.H.I, M.H  
NIDN. 2025077801




Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I  
NIDN. 0105018901



Mawaddah Irham M.E.I  
NIDN. 2014048601



Nurbaiti, M. Kom  
NIDN. 0108087908



Rahmi Syahriza, S. Th. I, MA  
NIDN. 2003018501

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 2007057602

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION  
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KC BALAIKOTA MEDAN**

Oleh :

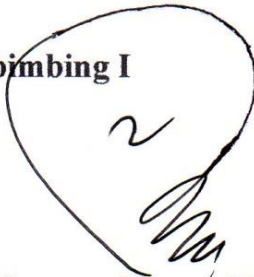
**KHAIRUN NISA**

**NIM. 0503196239**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 11 Februari 2022


**Pembimbing I**



**Dr. Mustapa Khamal Rokan, S.H.I, M.H**

**NIDN. 2025077801**

**Pembimbing II**



**Mawaddah Irham M.E.I**

**NIDN. 2014048601**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Tuti Anggrani, MA**

**NIDN. 2031057701**



## ABSTRAK

**Skripsi Berjudul : Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan** atas nama Khairun Nisa (2022). Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Mustapa Khamal Rokan S.H.I, M.H. dan Pembimbing II Ibu Mawaddah Irham M.E.I.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dibandingkan dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan menentukan apakah penyampaian layanan yang dirasakan memenuhi, melebihi, atau gagal dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberlangsungan bank, karena pelayanan merupakan faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah, apakah pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap customer retention. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan asosiatif. teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis melalui uji t dan uji F serta uji koefisiensi determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Hasil uji hipotesis (uji t) menyatakan bahwa variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap customer retention dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $(1.564 < 1.985)$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05  $(0,121 > 0,05)$ , selanjutnya variabel *reliability* juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap customer retention dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $(1.006 < 1.985)$  dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05  $(0,104 > 0,05)$ . Kemudian pada uji hipotesis variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dan hasil uji simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} 4.581 > F_{tabel} 2.31$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05  $(0,001 < 0,05)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap customer retention. Serta dapat dilihat dari hasil uji koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,704%, Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebesar 70,4% terhadap customer retention, dan sisanya sebesar 29,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti kualitas produk, kepercayaan, komitmen, promosi dan lain-lain.

**Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Customer Retention*.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER RETENTION PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KC. BALAIKOTA MEDAN”**. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalahnya kepada seluruh umat manusia.

Skripsi ini diajukan selaku salah satu ketentuan buat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi serta Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis menyadari masih mempunyai kekurangan dalam ilmu pengetahuan serta pengalaman, menimbulkan banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penataan skripsi ini. Tetapi berkat adanya dorongan, tutorial dan arahan dari bermacam pihak sehingga penulis bisa menuntaskan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, penulis mengantarkan kalau skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan mempunyai kekurangan serta kejanggalan baik yang menyangkut teknis ataupun segi ilmiahnya. Oleh karena itu, penulis membuka diri buat menerima kritikan yang bertabiat membangun dari para pembaca dalam rangka buat revisi skripsi ini kedepannya.

Kesimpulannya penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini bisa jadi sumber data di dalam dunia bisnis, bisa jadi sumber data dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu ekonomi serta bisnis Islam di lembaga Perbankan dan bermanfaat untuk seluruh pihak serta pembaca pada biasanya.

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Bapak Rektor Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A sebagai ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Mustafa Khamal Rokan, S.H.I, M.H sebagai pembimbing I dan Ibu Mawaddah Irham, M.E.I , sebagai pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen-dosen serta staff Fakultas Ekonomi dan bisnis islam (FEBI) yang banyak memberikan pendidikan, bimbingan dan pengajaran kepada penulis selama proses perkuliahan di Program Studi Perbankan syariah.
6. Terima kasih kepada kedua Orangtua saya yaitu Ayahanda Sriawan, Ibunda tercinta Susanti, dan adik saya Novita terimakasih atas doa, kasih sayang nya serta dukungan moril maupun materil yang selalu diberikan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi ini dengan baik. dan tidak lupa terimakasih juga kepada nenek dan kakek saya yang selalu memberikan nasehat dan selalu mendo'akan saya serta memberikan semangat kepada penulis.
7. Terimakasih kepada Bapak Daniel Salatin selaku *Operation Officer* Kantor cabang Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan dan juga para staff nya yang telah memberikan kemudahan dalam memperoleh data dan wawancara mengenai skripsi peneliti.
8. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat seperjuangan saya untuk bisa mencapai gelar Sarjanah (SE) yang setia menemani dalam suka maupun duka dan saling memberi semangat satu sama lain yaitu (Hardiyanti, Natalia Barus, dan Jamiah Harahap).
9. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai, yaitu Devi Maida Sari, Nur Masita Sihombing, dan Rafika Rizki terimah kasih banyak wee love youu .



10. Terima kasih kepada teman-teman Alih jenjang S1 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungannya serta do'a kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang ikut membantu dan tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, dunia bisnis dan mahasiswa perbankan syariah khususnya.

Akhirnya segala kerendahan hati, semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan menambah ilmu pengetahuan, Semoga Allah SWT melimpahkan hidayahnya, serta lindungannya kepada kita semua Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Medan, 11 Februari 2022  
Penulis



**Khairun Nisa**

**NIM. 0503196239**

## DAFTAR ISI

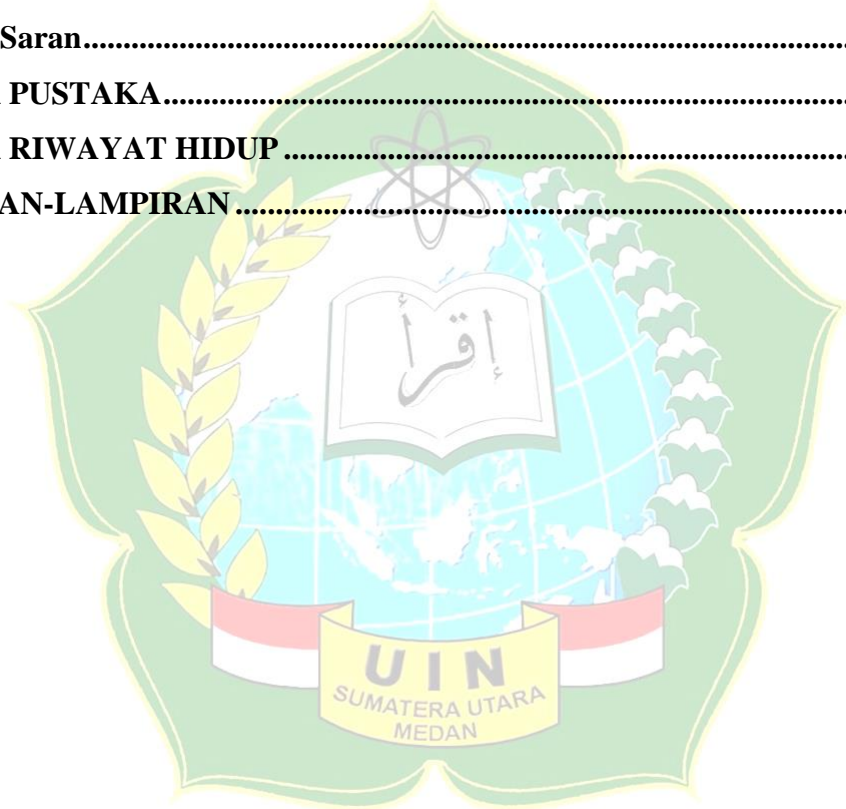
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Masalah .....	12
F. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>14</b>
A. Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	16
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	16
4. Karakteristik Pelayanan.....	18
5. Etika dalam Pelayanan .....	19
B. Kualitas Pelayanan .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	26
3. Kualitas Pelayanan Jasa Bank .....	27
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
C. Customer Retention.....	33
1. Pengertian Customer Retention.....	33
2. Manfaat Customer Retention .....	36
3. Faktor-faktor Customer Retention .....	36
4. Indikator Customer Retention .....	37

D. Penelitian Terdahulu .....	39
E. Kerangka Teoritis .....	43
F. Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
C. Jenis Penelitian.....	46
D. Sumber Data .....	47
E. Populasi Dan Sampel .....	48
F. Variabel Peneltian .....	49
G. Definisi Operasional.....	50
H. Teknik Pengumpulan Data.....	55
I. Teknik Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Uji Keabsahan Data.....	58
a) Uji Validitas .....	58
b) Uji Reliabilitas .....	58
3. Uji Asumsi Klasik .....	59
a) Uji Normalitas.....	59
b) Uji Multikolinearitas .....	59
c) Uji Heteroskedastisitas.....	60
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
5. Uji Hipotesis.....	61
a) Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
b) Uji T .....	62
c) Uji F .....	62
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
<b>A. TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	64
a. Sejarah Perusahaan Bank Muamalat .....	64
b. Visi dan Misi Bank Muamalat .....	66

c. Tujuan Berdirinya Bank Muamalat .....	66
d. Logo Bank Muamalat .....	67
e. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	68
f. Produk-Produk Bank Muamalat .....	68
<b>B. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
1. Karakteristik Responden.....	73
a. Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	73
b. Karakteristik Responden Usia .....	73
c. Karakteristik Responden Pendidikan .....	74
d. Karakteristik Responden Pekerjaan .....	74
e. Karakteristik Responden Lamanya Menjadi Nasabah.....	75
2. Statistik Deskriptif.....	76
3. Uji Keabsahan Data .....	84
a. Hasil Uji Validitas .....	84
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	86
4. Uji Asumsi Klasik .....	88
a. Hasil Uji Normalitas .....	88
b. Hasil Uji Multikolinearitas .....	90
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	91
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
6. Uji Hipotesis.....	93
a. Hasil Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	93
b. Hasil Uji T .....	94
c. Hasil Uji F .....	96
<b>C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>97</b>
1. Pengaruh Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan .....	97
2. Pengaruh Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan. ....	100
3. Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan .....	102



4. Pengaruh Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan .....	103
5. Pengaruh Empathy ( <i>Empathy</i> ) Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan .....	104
6. Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Secara Simultan Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Balaikota Medan .....	106
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
<b>a. Kesimpulan .....</b>	<b>107</b>
<b>b. Saran.....</b>	<b>108</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>115</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Balaikota Medan Periode 2016-2020 .....	8
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian .....	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.3 Kriteria Pengukuran Variabel .....	56
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin .....	73
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan .....	74
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	75
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Lamanya menjadi nasabah .....	75
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden <i>Tangible</i> .....	76
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden <i>Reliability</i> .....	78
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden <i>Responsiveness</i> .....	79
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden <i>Assurance</i> .....	80
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden <i>Empathy</i> .....	81
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Customer retention.....	83
Tabel 4.12 Uji Validitas .....	85
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas <i>Tangible</i> .....	86
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> .....	87
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> .....	87
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas <i>Assurance</i> .....	87
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas <i>Empathy</i> .....	88
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Customer retention .....	88
Tabel 4.19 Uji Normalitas <i>Kolmogorov smirvov</i> .....	89
Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas .....	90
Tabel 4.21 Uji Heteroskedastisitas .....	91
Tabel 4.22 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92

Tabel 4.23 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	94
Tabel 4.24 Uji T .....	95
Tabel 4.25 Uji F .....	96



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar 1.1 Konsep Nilai IDEAL Pelayanan Bank Muamalat Indonesia .....	8
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	43
Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	68
Gambar 4.3 Gambar Grafik P-Plot.....	90

