

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *SHARIAH COMPLIANCE*
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SUMUT
SYARIAH KCP KARYA MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh :

NOVITA SARI

NIM 0503183345

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022/1443

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *SHARIAH COMPLIANCE*
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SUMUT
SYARIAH KCP KARYA MEDAN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

NOVITA SARI

NIM 0503183345



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022/1443

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Sari
NIM : 0503183345
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 05 November 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jalan Tuba IV Gg. Pribadi No. 45 C

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Customer Value* dan *Shariah Compliance* terhadap *Loyalitas* melalui *Kepuasan* Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 12 September 2022

Yang membuat pernyataan



Novita Sari
0503183345

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH CUSTOMER VALUE DAN SHARIAH COMPLIANCE
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SUMUT
SYARIAH KCP KARYA MEDAN)**

Oleh:

Novita Sari
0503183345

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

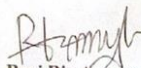
Medan, 01 September 2022

Pembimbing I



Annio Indah Lestari Nasution SE., MSI
NIDN. 2009037401

Pembimbing II



Reni Ria Arnavani Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

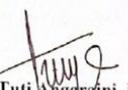
PENGESAHAN

Skripsi berjudul "*Pengaruh Customer Value Dan Shariah Compliance Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan)*" an. Novita Sari, NIM. 0503183345 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyahkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 20 Oktober 2022, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

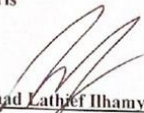
Medan, 28 Oktober 2022

Panitia Sidang Munaqsyah Skripsi Program
Studi Perbankan Syariah

Ketua



Dr. Tuti Angraeni, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris


Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota


Pembimbing I


Annio Indah Lestari Nasution SE., M.Si
NIDN. 2009037401


Pembimbing II


Reni Ria Armayani Hasibuan, M.E.I
NIDN. 2007098804

Penguji I


Nurhatri, M. Kesni
NIDN. 0108087908

Penguji II


Muhammad Syahbudi, MA
NIDN. 2013048403

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Novita Sari NIM 0503183345. Judul Skripsi “PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan). Dibawah ini bimbingan Ibu Annio Indah Lestari Nasution SE., MSi sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Reni Armayani Hasibuan M.E.I sebagai dosen pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer value* dan *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *funding* di Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Jumlah sampel yang ditemui adalah 40 responden. Data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner secara langsung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji F (Simultan) dan uji analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (i) *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (ii) *shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (iii) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (iv) *customer value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (v) *shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan (vi) *customer value* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (vii) *shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (viii) *customer value* dan *shariah compliance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Loyalitas, *Customer value*, *Shariah compliance*, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya kepada hambanya yang bertaqwa dan tidak lupa Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman *jahiliyah* menuju zaman *islamiyah*. Tak henti-henti penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT berkat hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " **Skripsi “Pengaruh *Customer Value* Dan *Shariah compliance* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya Medan)”**”.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat membuat yang terbaik, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Dalam usaha penyelesaian penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan materi maupun dukungan moril. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih penulis kepada kedua orangtua tercinta, Ayahanda Yuspen dan Ibunda Elina, serta semua keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Prof. Dr. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Tuti Anggaraini, MA selaku Ketua Jurusan dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Annio Indah Lestari ME, Msi, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan

Ibu Reni Ria Armayani, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun skripsi.

5. Bapak Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan yang sangat membangun baik dalam hal perkuliahan maupun skripsi.
6. Kepada Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu, wawasan, motivasi dan pembelajaran berharga dari awal sampai akhir perkuliahan.
7. Terima kasih kepada Bapak Efriansyah Putra selaku pimpinan Bank Sumut Syariah KCP Karya dan juga kepada Pak Firman, Pak Rozi, Pak Syadri, Pak Yanto, Kak Ade, Kak Evi, Kak Rafikah dan seluruh pihak yang sudah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Zefri, Nurfadila, Juni, Risma, Angraini, Tiara dan Rini yang selalu menyemangati, mendoakan, memberikan dukungan kepada penulis serta selalu ada dikala sedih maupun bahagia.
9. Terima kasih kepada sahabat dibangku perkuliahan Ismi Tantia, Zabda Ladzza, Irna Khairani, Andrean Fiqri, Rian Taruna dan Zaini Abdillah yang telah banyak membantu, mendoakan serta memberikan motivasi dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
10. Terima kasih kepada seluruh teman seperjuangan yaitu teman-teman di kelas Perbankan Syariah E stambuk 2018.
11. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

Akhirnya tiada kata yang lebih baik yang dapat penulis ucapkan bagi semua pihak yang membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, melainkan

hanya kepada Allah SWT, penulis serahkan untuk membalas jasa mereka, juga tak lupa penulis memohon ampun kepada Allah SWT, atas segala dosa, semoga segala bantuan yang diberikan dengan penuh keikhlasan tersebut akan menjadi amal ibadah disisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan sumbangsih yang berarti bagi kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang perbankan syariah

Medan, 22 Agustus 2022

Penulis



Novita Sari
0503183345



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Identifikasi Masalah.....	7
C.Pembatasan Masalah	8
D.Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A.Loyalitas	11
1. Pengertian Loyalitas	11
2. Faktor – Faktor Yang Membentuk Loyalitas	12
3. Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan	13
4. Tahapan Pembentukan Loyalitas.....	14
5. Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	15
6. Indikator Loyalitas Nasabah.....	16
7. Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	16
B.Kepuasan	17
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	17
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	18
3. Jenis – Jenis Kepuasan	19
4. Strategi Kepuasan Nasabah	19
5. Ciri – ciri Nasabah yang Puas	20
6. Indikator Kepuasan Nasabah.....	20
7. Kepuasan Dalam Perspektif Islam	21
C. <i>Customer Value</i>	22
1. Pengertian <i>Customer Value</i>	22
2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi <i>Customer value</i>	23
3. Karakteristik <i>Customer Value</i>	25
4. Dimensi <i>Customer Value</i>	25
5. Indikator <i>Customer Value</i>	25
6. <i>Customer Value</i> Dalam Perspektif Islam	26
D. <i>Shariah Compliance</i>	28
1. Pengertian <i>Shariah Compliance</i>	28
2. Dimensi <i>Shariah Compliance</i>	31

3. Indikator <i>Shariah Compliance</i>	33
4. Konsep <i>Shariah Compliance</i> Pada Bank Syariah	33
E. Penelitian Terdahulu	34
F. Kerangka Konseptual	42
G. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
1. Lokasi Penelitian	45
2. Waktu Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
D. Data Penelitian	47
1. Jenis data	47
2. Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Definisi Operasional.....	48
G. Teknik Analisa Data.....	53
1. Uji Kualitas data.....	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
3. Uji Hipotesis.....	55
4. Analisis Jalur	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Profil Perusahaan	59
2. Gambaran Umum Responden	65
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	65
b. Berdasarkan Usia	65
c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
d. Berdasarkan Pekerjaan	67
e. Berdasarkan Lamanya Waktu Menjadi Nasabah.....	67
3. Analisis Variabel Penelitian.....	68
4. Hasil Uji Kualitas Data	72
a. Uji Validitas	72
b. Uji Reabilitas	73
5. Uji Asumsi Klasik.....	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Kolmogorov Smirnov.....	74
c. Uji Multikolinearitas	75

d. Uji Heteroskedastisitas	76
6. Uji Hipotesis	77
a. Uji t (parsial)	77
b. Uji F (Simultan).....	79
c. Uji Koefisien (Determinan R^2).....	80
7. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	80
a. Pengaruh Langsung	80
b. Pengaruh Tidak Langsung.....	86
B. Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

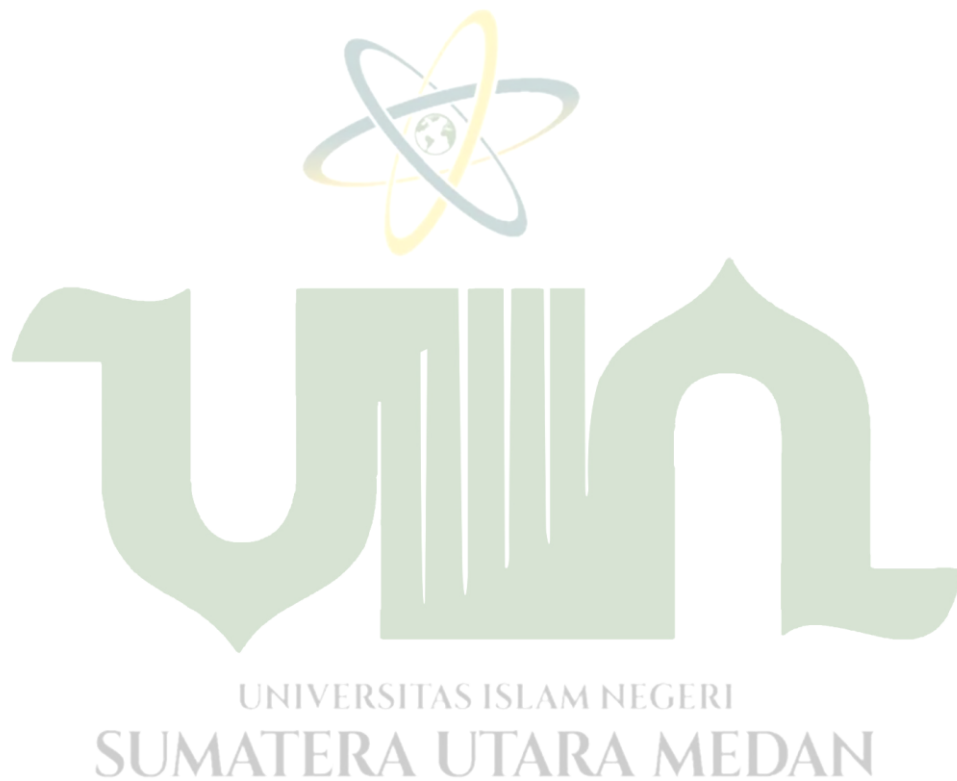


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	45
Tabel 3. 2 Opsi Jawaban Responden.....	48
Tabel 3. 3 Definisi Operasional	50
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 2 Respoden Bedasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Nasabah	67
Tabel 4. 6 Skor Angket Variabel <i>Customer value</i>	68
Tabel 4. 7 Skor Angket Variabel <i>Shariah compliance</i>	69
Tabel 4. 8 Skor Angket Variabel Kepuasan.....	70
Tabel 4. 9 Skor Angket Variabel KepuasanSkor Angket Variabel Loyalitas.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kualitas Data	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	73
Tabel 4. 12 Uji Kommogorov – Smirnov	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4. 14 Uji Heterosdisitas.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (parsial) persamaan I.....	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (parsial) persamaan II.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (parsial) Persamaan III	78
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan).....	79
Tabel 4. 19 Uji R Square.....	80
Tabel 4. 20 Hasil Regresi X1 dan X2 terhadap Z	81
Tabel 4. 21 Uji Koefisien dertiminasi X1 dan X2 terhadap Z	81
Tabel 4. 22 Hasil Regresi X1 dan X2 terhadap Y	83

Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 terhadap Z.....	84
Tabel 4. 24 Hasil regresi Z terhadap Y	85
Tabel 4. 25 Uji koefisien Determinasi Z terhadap Y	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Diagram Total Dana Pihak Ketiga (DPK).....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3. 1 Model Struktural Analisis Jalur.....	57
Gambar 4. 1 Analisis Jalur Model I.....	82
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur Model II	84
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Jalur Model III	86
Gambar 4. 4 Hasil Analisis pengaruh langsung	87

