



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT.Bank Sumut  
Syariah Capem Kayu Besar)**

OLEH:

**HABIB NAUFAL**

**NIM. 0503173231**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN  
PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**T.A 2021/2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT.Bank Sumut  
Syariah Capem Kayu Besar)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan  
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**OLEH:**

**HABIB NAUFAL**

**NIM. 0503173231**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**T.A 2021/2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Habib Naufal

NIM 0503173231

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar)

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Medau, 12 Januari 2022 Yang  
membuat pernyataan

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature over it. The signature is in black ink and appears to be 'Habib Naufal'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'RAJA TEMPEL' and 'SEPULUH RIBU RUPIAH'.

Habib naufal

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

NIM.0503173231

SUMATERA UTARA MEDAN

**PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT.Bank Sumut  
Syariah Capem Kayu Besar)**

Oleh:

Habib Naufal

Nim. 0503173231

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu  
Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program  
Studi Perbankan Syariah  
Medan, February 2022

**Pembimbing I**



**Dr. Muhammad Ramadhan, MA**  
NIDN: 2003016903

**Pembimbing II**



**Juliana Nasution M. E.I**  
NIDN: 2020079202

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui

**Kepala Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Tuti Anggraini, M.A.**  
NIDN. 2031057701

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT.Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar)**

Habib Naufal NIM 0503173231 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 03 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 21 Februari 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Program Studi  
Perbankan Syariah UIN-SU

**Ketua,**

**Sekretaris,**

Dr. Tuti Anggaraini, M.A  
NIDN. 2031057701

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

**Anggota**

Dr. Muhammad Ramadhan, MA  
NIDN: 2003016903

Juliana Nasution M. E.I  
NIDN: 2020079202

Dr. Marliyah.MA  
NIDN: 2026017602

Reni Armayani Hasibuan  
NIDN. 2007098804

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

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

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag.  
NIDN. 2023047602

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar) atas nama saudara Habib Naufal, dibawah bimbingan Dr. Muhammad Ramadhan, MA Sebagai Pembimbing I dan Ibu Juliana Nst M. E.I sebagai Pembimbing II.

Kualitas Pelayanan sangat penting bagi keberlangsungan bank, karena pelayanan merupakan faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah, apakah pelayanannya baik atau tidak. Adapun metodologi penelitian ini adalah: Jenis penelitian kuantitatif, Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan pada nasabah Bank Sumut Syariah Campem Kayu Besar. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *sampel purposive* ditemukan 96 Sample. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji pengaruh simultan (Uji F), koefisien determinasi dan uji pengaruh parsial (Uji t). Data yang diolah menggunakan SPSS 26. Dari hasil pengolahan data diperoleh regresi linier berganda  $Y=4.440+0.099X_1+0.187X_2+0.128X_3+0.151X_4+0.295X_5+0.399X_6$ . Besarnya pengaruh CARTER terhadap kepuasan nasabah sebesar 58.3% Dari perhitungan uji secara simultan diperoleh F hitung sebesar 23.102 (Dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ ) yang berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara CARTER terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *ressponsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar. Dan variabel *compliance*, *reability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar.

**Kata Kunci:** *Compliance (Kepatuhan)*, *Assurance (Jaminan)*, *Reability Keandalan)*, *Tangibles (Wujud fisik)*, *Emphaty (Kepedulian)*, *Ressponsiveness (Daya tanggap)*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, puji syukur tak henti-hentinya kita ucapkan kepada Allah subhanahu wa taala yang telah memberikan kita limpahan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, khususnya kesehatan dan kemudahan bagi penulis untuk senantiasa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selawat dan salam semoga selalu tercurah kepada kekasih-Nya, Nabi Muhammad saw.yang telah membawa kita umatnya, dari zaman kegelapan kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus PT. Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar”)), disusun sebagai bentuk persyaratan bagi penulis untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.) dari Program Studin Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara. Banyak sekali cerita di balik selesainya penulisan skripsi ini, ada banyak suka, duka, canda, tawa, tanya, dan luka. Namun, ada banyak juga dukungan yang menambah semangat penulis untuk terus mempunyai motivasi dalam menapaki jalan perjuangan meraih gelar sarjana ekonomi. Maka dari itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang teramat dalam kepada kedua orang tua, Ibunda tercinta Nurhayati Nst dan Ayahanda tersayang Muhammad Syafril SE. Selain itu, ucapan terima kasih turut penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A. selaku Rektor UIN Sumatera Utara,
2. Dr. Muhammad Yafiz, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara,
3. Dr. Tuti Angranini, M.A. selaku Kepala Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera

Utara,

4. Bapak Muhammad Lathief Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara,
5. Bapak Dr. Andri Soemitra selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Muhammad Ramadhan, MA Sebagai Pembimbing I Yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya.
7. Ibuk Juliana Nasution M. E.I, Sebagi Pembimbing II yang bersedia telah bersedia memberi waktunya untuk membimbing penulisan skripsi saya. Dan banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada saya.
8. Kedua Orang tua saya tercinta, Ayahanda Muhammad Syafril SE, dan Ibunda Nurhayati Nst SH.
9. Teman saya saudara Aditya Ilham Gunawan dan Dandi Pratama Siregar, ber trimakasih atas bantuan mendownload Aplikasi Software yang saya butuhkan untuk penulisan.
10. Kepada Warkop Har yang menyediakan fasilitas Wifi yang lancar dan dengan menu makanan dan minuman dengan harga mahasiswa.
11. Terakhir kali Kepada Habib Naufal yang telah senantiasa bermental kuat untuk menghadapi halang rintang dalam menyelesaikan kuliah hingga memperoleh gelar sarjana

Penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya sembari penulis memohon kepada Allah SWT, semoga dibalas dengan pahala berlimpah ganda dan dijadikannya sebagai amal sholeh yang diridhoi-Nya.

Medan, 2 February 2022

Habib Naufal

0503173231



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Indefikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Kepuasan .....	14
3. Bank Syariah .....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Teoritis .....	27
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Data Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Definisi Oprasional.....	33
G. Teknik Analisis Data .....	36

<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil Penelitian .....	42
B. Uji Normalitas .....	67
C. Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

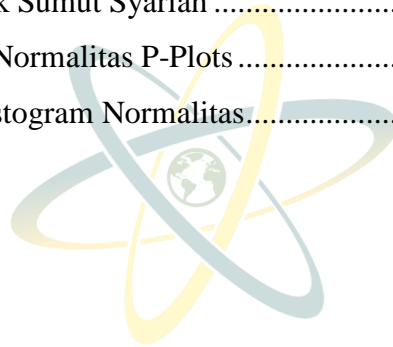
## DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Jumlah Pembukaan Rekening tabungan marwah Bank sumut KCP simpang kayu besar (per tahun) .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan Marhamah Bank Sumut KCP Simpang Kayu Besar (per tahun) .....	4
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	31
Table 3.2 Skala Likert .....	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	34
Tabel 4.1 Tabungan.....	52
Tabel 4.2. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan .....	61
Tabel 4.7. Uji Validitas Pernyataan Compliance (Kepatuhan) X1 .....	62
Tabel 4.8 Uji Validitas Pernyataan Assurance (Jaminan) X2 .....	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Pernyataan Reliability (Keandalan) X3 .....	63
Tabel 4.10 Uji Validitas Pernyataan Tangiable (Wujud Fisik) X4 .....	64
Tabel 4.11 Uji Validitas Pernyataan Emphaty (Kepedulian) X5 .....	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Pernyataan Respsonsiveness (Daya tanggap) X6 .....	65
Tabel 4.13 Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Nasabah Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar (Y) .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Simultan.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi.....	76
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi :Linier Berganda .....	77

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah .....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plots .....	69
Gambar 4.3 Grafik Histogram Normalitas .....	69



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**DAFTAR LAMPIRAN**

Hal



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran II Hasil Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi SPSS 26 .....	96
Lampiran III Daftar Riwayat Hidup .....	105



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN