

**PENGARUH *ISLAMIC SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BPRS  
AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FITRI WULANDARI TANJUNG**  
NIM.0503173277



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**SUMATERA UTARA MEDAN**  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA  
UTARA MEDAN  
2021

**PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY DAN *BRANDIMAGE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BPRS  
AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh:

**FITRI WULANDARI TANJUNG  
NIM.0503173277**



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

**2021**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRSAL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN**

Oleh

**Fitri Wulandari Tanjung**

**NIM. 0503173277**

**Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatra Utara**

**Medan, 10 Februari 2022**

Pembimbing I

Dr. Hj. Yeni Samri Juliati Nasution, MA

NIDN : 2001077903

Pembimbing II

Nurwani, SE, M.SI

NIDN : 0126038901

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan syariah

Dr. Tuti Anggawini MA.

NIDN.2031057701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH ISLAMIC SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (PADA PT. BPRS AL-WASHLIYAH KRAKATAU MEDAN)** an Fitri wulandari tanjung, Nim 0503173277 Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 28 Maret 2022 Panitia Sidang  
Munaqasyah Skripsi Program Studi  
Perbankan Syariah

Ketua

Dr. Muhammad Arif, M.A  
NIDN.0126099001

Sekretaris,

Juliana Nasution, M.E  
NIDN.1992072020192023

Anggota

Pembimbing I

Dr. Hj Yeni Samri Juliati Nasution  
NIDN. 2001077903

Pembimbing II

Nurwan M.Si  
NIDN. 0126038901

Pengaji I

Dr. M. Ridwan, MA  
NIDN.2020087604

Pengaji II

Muhammad Dainieff Ilhami Nasutio, M.E.i  
NIDN.2026048901

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

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN. 202304760

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Fitri Wulandari Tanjung  
NIM :0503173277  
Tempat/tglahir :Tanjung Marulak/20Januari 1999  
Pekerjaan :Mahasiswa  
Alamat :Dusun Tanjung Marulak. Desa Huta Godang, Kec.  
Sungai Kanan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Islamic Service Quality* dan *BrandImage* terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan”. Adalah benar asli karya atau penelitian saya sendiri atau bukan karya orang lain, kecuali kutipan-kutipan yangdisebutkansumber.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan akan saya pertanggung Jawabkan keasliannya.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN**  
Medan,11 Pebruari 2022

Yang membuat pernyataan

**Fitri Wulandari Tanjung**

## ABSTRAK

**Fitri Wulandari tanjung (2021), NIM: 0503173277, Skripsi Berjudul :“Pengaruh*Islamic Service Quality* dan*Brand Image* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.BPRS AL-Washliyah Krakatau Medan”, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU, Pembimbing Skripsi Ioleh Ibu Dr.HJ Yenni Samri Nasution MA, dan Pembimbing Skripsi II Ibu Nurwani. SE.M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Islamic Service Quality* dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial dan simultan Pada PT. BPRS AL-Washliyah Krakatau Medan, Dari kedua variabel tersebut, variabel mana yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS AL-Washliyah Krakatau Medan.

Teknik analisis yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS23. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah melakukan pembukaan rekening baru periode November – Desember 2021 dibank BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan sebanyak 72 nasabah. Dengan Pengambilan sampel yang ditentukan sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* yaitu dikenakan kepada nasabah yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan atau cocok sebagai sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial(ujit) variable *Islamic Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Variabel *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan. Secara simultan Variabel *Islamic Service Quality* dan *brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Al-Washliyah Krakatau Medan.

**Kata Kunci:** *Islamic Service Quality*, *Brand Image*, Kepuasan Nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah,puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah nya serta petujuk kepada penulis, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ”pengaruh Islamic service quality terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPRS Al-washliyah Krakatau Medan” salawat dan salam penulis hantarkan kepada nabi Muhammad SAW. Sebagai suriatul teladan umat islam.

Skripsi ini berjudul “ pengaruh Islamic service quality terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPRS Al-washliyah Krakatau Medan” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi S1 perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam Sumatra utara medan.

Pada awalnya penulis mengalami berbagai kesulitan, namun berkat doa usaha yang maksimal dari penulis, doa dan dukungan dari keluarga serta berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini mampu diselesaikan penulis. Oleh karna itu,skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang tercinta dan terhebat serta istimewa dalam hidup penulis yakni ayah dan mama tercinta, saudara saudariku Fazli Hamdani Tanjung, Refi Aulia Sari Tanjung, Saima Putri Tanjung, Azril Rafiski Tanjung. Yang senantiasa menyemangati dan memberikan doa, dukungan dan dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.dan dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT, yang telah meridhoi dan memberikan kemudahan setiap kesulitan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah memberikan nikmat tiada terkira kepada penulis
2. Baginda Rasulullah SAW, yang telah menghantarkan ummat nya kepada jalan yang terang benderang,
3. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr.Muhammad Yafiz, M.Ag selaku dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.EI selaku sekretaris jurusan

perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Hj Yenni Samri Juliati Nasution selaku pembimbing I yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Nurwani. M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingannya selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Aqwa Naser Daulay, M.Si selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan akademik ini.
9. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu nya yang luarbiasa dan membantu penulis dalam perkuliahan nya
10. Kepada Muhammad Rifai Siregar, salah satu orang terpenting juga yang selalu memberikan semangat dorongan dan selalu menyemangati penulis dikala penulis sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat penulis khairunnisa Siregar, Hotmaidah Tanjung, Yusnidar Pohan, Reni Indriani Panjaitan, Norma Yunita Tanjung, yang telah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah penulis dan selalu memberikan motivasi dan dukungan,serta inspirasi bagi penulis,terimakasih sudah bersama penulis dikala susah maupun senang, semoga Allah membalas kebaikan kalian dan mempermudah jalan menuju kesuksesan.
12. Kepada Seluruh keluarga besar S1 Perbankan Syariah 2017 Khususnya Perbankan Syariah F yang telah memberikan semangat dan menjadi teman seperjuangan Selama masa perkuliahan.
13. Dan kepada semua pihak yang sudah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

Akhir kata, kepada semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dengan penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Penulis berharap semoga karya penelitian dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan serta wawasan teruntuk yang membacanya terutama dalam bidang ilmu kajian Perbankan Syariah

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTA RISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTARGAMBAR.....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. RumusanMasalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
A.Tinjauan Pustaka.....	8
1. <i>Islamic Service Quality</i> .....	8
a.Pengertian Islamic Service Quality.....	8
b.Indikator Kualitas Layanan.....	9
2.BrandImage.....	13
a.Pengertian BrandImage.....	13
b.Faktor Pendukung BrandImage.....	14
c.Manfaat BrandImage.....	14
3.Kepuasan Nasabah/Pelanggan.....	17
a.Pengertian Kepuasan Nasabah.....	17
b.Faktor-faktor Kepuasan.....	18
B.PenelitianTerdahulu.....	20
C.KerangkaTeoritis.....	26
D.Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A.Pendekatan Penelitian.....	28
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C.Populasi dan Sampel.....	29

D.Teknik Pengumpulan Data.....	30
E.Jenis dan Sumber Data.....	30
F.Definisi Operasional.....	31
G.Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A.Gambaran Umum PT. BPRS Al-Washliyah.....	38
1.Sejarah Berdirinya.....	38
2.Visi dan Misi Tujuan Perusahaan.....	38
3.Tujuan Perusahaan.....	39
4.Produk Perusahaan.....	39
5.Struktur Organisasi.....	41
B.Penyajian Data.....	41
1.Karakteristik Responden.....	41
2.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.Deskrpitif Data.....	46
C.Analisis Data dan Interpretasi.....	47
1.Analisis data.....	47
a.Asumsi Data Penelitian.....	47
1)Uji Normalitas.....	47
2)Uji Multikolinearitas.....	49
3)Uji Heteroskedastisitas.....	49
4)Uji Autokorelasi.....	51
b.Uji Regresi.....	52
c.Uji t.....	53
d.Uji F.....	54
e.Koefisien Determinan.....	55
2.Kesimpulan.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A.Kesimpulan.....	58
B.Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel1.1 Nasabah BPRS Al-Washliyah Krakatau 2020-2021 .....	2
Tabel1.2 Pembiayaan BPRS Al-Washliyah Krakatau .....	3
Tabel2.1.PenelitianTerdahulu .....	20
Tabel3.1 Jadwal Penelitian .....	29
Tabel3.2 Alternatif Skor Jawaban Kuesioner .....	30
Tabel3.3 Definisi Operasional .....	32
Tabel4.1 Karekteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel4.2 Karekteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel4.3 Karekteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
Tabel4.4 Ringkasan Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel4.5 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel4.6 Deskripsi Data Penelitian .....	47
Tabel4.7 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel4.9 Uji Hasil Autokorelasi .....	51
Tabel4.10 Hasil Regresi .....	52
Tabel4.11 Ujít .....	53
Tabel4.12 UjiF .....	54
Tabel4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**SUMATERA UTARA MEDAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Pengaruh <i>Islamic service quality</i> dan <i>BrandImage</i>	
Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23
Gambar 4.1 Scatterplot Dependen Variabel .....	50

