

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN  
DAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN  
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

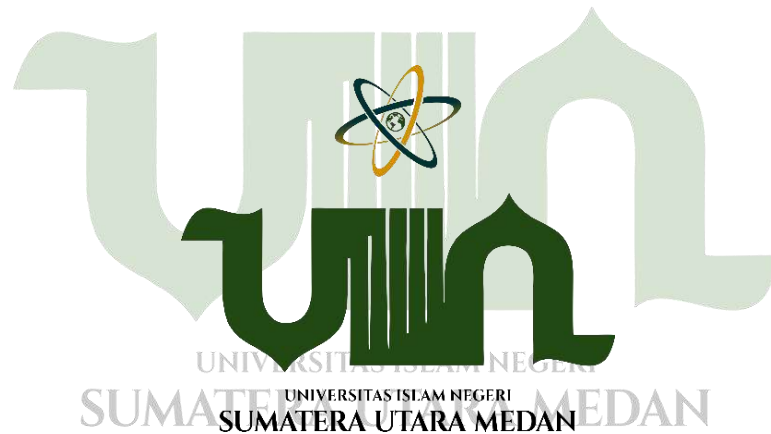
**Oleh:**

**WULAN AMELIA FERNANDA**

**NIM : 0503203234**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN  
DAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN  
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

**Oleh:**

**WULAN AMELIA FERNANDA**

**NIM : 0503203234**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Wulan Amelia Fernanda  
NIM : 0503203234  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Jl. Eka Budi, Komp. The Garuda Residence

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA"** adalah hasil karya pribadi saya. Tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila ini tidak benar, maka peneliti siap untuk mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan di UIN Sumatera Utara, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Medan, 21 Juni 2024

Penulis,



Wulan Amelia Fernanda

**PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN  
TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

Oleh:

Wulan Amelia Fernanda  
NIM. 0503203234

Dapat disetujui sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Medan, 14 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Juliana Nasution, M.E  
NIDN. 2020079202


Pembimbing II



Purnama Ramadani Silalahi, M.E  
NIDN. 2014029501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Tuti Angraeni, M.A  
NIDN. 2031057701


## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA" a.n. Wulan Amelia Fernanda NIM 0503203234 Program Studi Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, pada tanggal 10 Juli 2024.

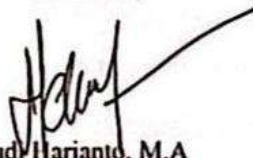
Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 18 Juli 2024  
Panitia Ujian Sidang Munaqasyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara

Ketua,

  
Dr. Tuti Anggrini, M.A  
NIDN. 2031057701

Sekretaris,

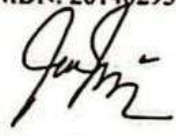
  
Budi Harianto, M.A  
NIDN. 2025118803

Anggota,

  
1. Dr. Juliana Nasution, M.E  
NIDN. 2020079202

  
2. Purnama Ramadani Silalahi, M.E  
NIDN. 2014029501

  
3. Dr. Rahmi Syahriza, M.A  
NIDN. 2003018501

  
4. Ahmad Svakir, M.A  
NIDN. 2029047502

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

  
M. Syukri Albani Nst, M.A  
NIDN. 2006078401

## ABSTRAK

Wulan Amelia Fernanda, NIM 0503203234. **“Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”** di bawah bimbingan pembimbing I Ibu Dr. Juliana Nasution, M.E dan pembimbing II Ibu Purnama Ramadani Silalahi, M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Penelitian ini adalah penelitian asosiatif dan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria nasabah berusia minimal 17 tahun, sudah menjadi nasabah BSI minimal 3 bulan dan nasabah yang memiliki aplikasi BSI. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengolahan data dalam penelitian menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Secara parsial, kualitas layanan, reputasi perusahaan dan teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Dan berdasarkan koefisien determinasi variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 68,5%.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan, Teknologi Biometrik.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”** untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yakni, Ayahanda Arif Kusbiantoro dan Ibunda Siti Suarni GEE yang senantiasa membesarkan, mendidik, memberikan doa yang luar biasa dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tiada henti kepada peneliti sehingga peneliti dapat bertahan dalam proses perkuliahan serta dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan ini, peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Syukri Albani Nasution, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M.A dan Bapak Budi Harianto, M.A, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Juliana Nasution, M.E dan Ibu Purnama Ramadani Silalahi, M.E selaku pembimbing I dan II yang telah bersedia meluangkan pikiran, waktu dan tenaga untuk dapat memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk segala jasa-jasanya selama perkuliahan.

6. Teristimewa peneliti ucapkan kepada kakak tersayang, Lintang Pusparini Fernanda yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti dalam penyelesaian skripsi.
7. Kepada sahabat terdekat dan tersayang, Tengku Muhammad Fajri dan Khairun Nisa yang senantiasa selalu berada di sisi peneliti dalam suka maupun duka dan secara tulus memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
8. Kepada teman-teman seperjuangan terbaik, Sella Egita, Nadya Namora Hutabarat, Ana Pahira Sipahutar, dan Juaroalamsyah Siregar yang dengan tulus dan setia telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan dan selama proses penelitian ini.
9. Kepada teman-teman KKN tersayang, Dwi Israfi Perangin angin, Amany Zuhairah Ritonga, Amalia Zahra Harahap, Nurhasanah Harahap dan Balqis Mawaddah Lubis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
10. Teman-teman HMJ Perbankan Syariah FEBI UINSU Periode 2021/2022, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menambah informasi yang bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya. Peneliti juga berharap semoga saran dan kritik yang diperoleh dari pembaca dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

Medan, 14 Juni 2024

Peneliti

Wulan Amelia Fernanda  
NIM: 0503203234



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teoritis .....	10
1. Teori Stakeholder.....	10
2. Kepercayaan Nasabah.....	11
3. Kualitas Layanan .....	15
4. Reputasi Perusahaan .....	18
5. Teknologi Biometrik.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Teoritis .....	25
D. Hipotesis Penelitian .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel .....	28
3. Teknik Penyebaran Kuesioner.....	28
D. Data Penelitian.....	29

1. Data Penelitian.....	29
2. Skala Pengukuran .....	29
E. Definisi Operasionalisasi Variabel .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
G. Teknik Analisa Data .....	32
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	32
2. Uji Kualitas Data .....	33
3. Uji Asumsi Klasik.....	34
4. Uji Hipotesis .....	35
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
BAB IV TEMUAN PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
B. Deskripsi Data Penelitian .....	39
1. Karakteristik Responden.....	39
2. Hasil Analisis Deskripsi .....	41
C. Uji Persyaratan Analisis .....	54
1. Uji Kualitas Data .....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
D. Uji Hipotesis .....	60
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	60
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	61
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
F. Pembahasan .....	63
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah .....	63
2. Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah .....	65
3. Pengaruh Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	67
4. Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	69
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA ..... 72  
DAFTAR LAMPIRAN..... 76



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 (Pra-Survey Kepercayaan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia) .....	3
Tabel 1.2 (Pra-Survey Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia)	4
Tabel 1.3 (Pra-Survey Reputasi Perusahaan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia) .....	5
Tabel 1.4 (Pra-Survey Teknologi Biometrik Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia) .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	41
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Reputasi Perusahaan.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Teknologi Biometrik.....	49
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepercayaan Nasabah .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov-Smirnov .....	58
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
Tabel 4.14 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.15 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis .....	25
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.2 P-Plot Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	59



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN