

**PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *ASSURANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS GEBU PRIMA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

NOVIWAN AZIZAH

NPM : 1901280079



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku tersayang

Ayahanda Wagiman

Ibunda Juminem

Saudara kandung tercinta kakanda Sri Wati

Abangda Yudi Wardani

Kakanda Frisna Sari

Sahabat-sahabatku terkasih

Serta Teman-teman yang memberikan saya semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

Tak lekang senantiasa memberikan doa dan dukungan demi kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku

Motto:

"Ubahlah hidupmu dari hari ini. Jangan pernah bertaruh pada masa depan, kamu harus bertindak sekarang tanpa menunda-nunda"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Noviwani Azizah
NPM : 1901280079
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Medan, 10 Juli 2023



Noviwani Azizah
NPM : 1901280079

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE* DAN *ASSURANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS GEBU PRIMA**

Oleh:

NOVIWAN AZIZAH
NPM : 1901280079

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 10 Juli 2023

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

SURAT PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING

Medan, 10 Juli 2023

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Noviwan Azizah** yang berjudul "**Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**". Maka saya berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Noviwani Azizah
NPM : 1901280079
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 23/08/2023
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Abdul Hadi Ismail. Lc, MA
PENGUJI II : Uswah Hasanah, S.Ag, MA

[Handwritten signature]

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

[Handwritten signature]
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



[Handwritten signature]
Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0453bJu/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Lain	Nama
— —	Fathah	A	A
— — —	Kasrah	I	I
— — —	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي — —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و — —	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba : كتب
- fa'ala : فعل
- kaifa : كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf dan Tanda	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا / ي <u> </u>	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي <u> </u>	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و <u> </u>	Dammah dan waw	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قال : qāla
- مار : māra
- قيل : qīla

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) *Ta marbūtah* hidup
Ta marbūtah hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya (t).
- 2) *Ta marbutah* mati
Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* – *raudatul atfāl* : لروضة الاطفال
- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينة المنورة
- *ṭalḥah* : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid* transliterasinya ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuaidengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu : الرجل
- as-sayyidatu : السيدة
- asy-syamsu : الشمس
- al-qalamu : القلم
- al-jalalu : الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditranliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna : تاخذون
- an-nau' : النوع
- syai'un : شيء
- inna : ان
- umirtu : امرت
- akala : اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarkan
- Syahru Ramadan al-laž'unzilafihil-Qur'aunu
- SyahuRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahiḡafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterai ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Noviwan Azizah, NPM: 1901280079, "Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima", Fakultas Agama Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi 2023, Pembimbing Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dan data yang digunakan berupa jenis data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan dokumentasi dengan populasi seluruh nasabah PT. BPRS Gebu Prima dan sampel sebanyak 78 orang dari hasil menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data dengan uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Proses pengolahan data menggunakan program SPSS versi 23.0. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *Sharia Compliance* (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.779 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Variabel *Assurance* (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.740 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Secara simultan *sharia compliance* dan *assurance* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima yaitu sebesar 0.511 atau 51.1%.

Kata Kunci : Sharia Compliance, Assurance, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Noviwan Azizah, NPM: 1901280079, "The Influence of Sharia Compliance and Assurance on Customer Satisfaction at PT. BPRS Gebu Prima", Faculty of Islamic Religion Sharia Business Management Study Program, Muhammadiyah University of North Sumatra. Thesis 2023, Supervisor Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I.

The purpose of this study was to determine the effect of sharia compliance and assurance on customer satisfaction at PT. BPRS Gebu Prima. The type of research in this thesis is quantitative research and the data used is in the form of primary data. Data collection techniques in this study used questionnaires and documentation with a population of all customers of PT. BPRS Gebu Prima and a sample of 78 people using the Slovin formula. Data analysis techniques with descriptive tests, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. Processing of data using the SPSS program version 23.0. The results of this study are that the Sharia Compliance variable (X1) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t_{count} < t_{table}$ ($3.779 > 1.992$) and its significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). The assurance variable (X2) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t_{count} > t_{table}$ ($4.740 > 1.992$) and its significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Simultaneously, sharia compliance and assurance have a significant and significant effect on customer satisfaction at PT. BPRS Gebu Prima, namely 0.511 or 51.1%.

Keywords : Sharia Compliance, Assurance, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas berkah limpahan rezeki, kesehatan, rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat beriringkan salam semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan tiba. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Agama Islam di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak menghadapi hambatan, baik dari sisi teknis, waktu, tenaga serta biaya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, khususnya untuk keluarga dan teman-teman penulis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda tersayang Wagiman dan Ibunda tercinta Juminem selaku orang tua penulis yang tak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat beserta doa untuk kesuksesan penulis sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA selaku wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk keberhasilan saya dan juga keberhasilan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si selaku sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Rahmayati, SE.I, ME.I selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang sudah banyak memberi nasehat dan masukan sehingga penulis dapat termotivasi dan semangat.
9. PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
10. Saudara kandung dan kakak ipar tercinta, Sri Wati, Yudi Wardani dan Frisna Sari terima kasih atas doa dan segala dukungan yang sudah memberikan masukan dan saran.
11. Sahabat-sahabatku terkasih sejak SMA sampai sekarang, Nada Syifa, Nurhayyun Sitompul, Lusiana Adilla Mansur yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan penyusunan proposal.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas MBS C1 Pagi, yang selalu mendukung untuk menyelesaikan proposal, terkhusus sahabatku Sinta Silviyani.
13. Kepada seseorang yang saya sayangi yang sudah tulus membantu dan memberikan dukungan saya dalam berbagai bentuk untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kepada semua pihak yang membaca dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan karunia-Nya. Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 15 Juni 2023

Penulis

Noviwan Azizah

NPM: 1901280079

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Sharia Compliance	10
a. Pengertian Sharia Compliance.....	10
b. Dimensi Sharia Compliance	12
c. Ketentuan Sharia Compliance	12
d. Indikator Sharia Compliance	13
2. Assurance.....	15
a. Pengertian Assurance.....	15
b. Dimensi Assurance	16
c. Indikator Assurance	16
3. Kepuasan Nasabah	17
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	17
b. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	18
c. Dimensi Kepuasan Nasabah	19
d. Indikator Kepuasan Nasabah	19
B. Kajian Penelitian Tedahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel	31
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Observasi	35
2. Angket.....	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Uji Kualitas Data	38
H. Uji Prasyarat	39
I. Teknik Analisis Data	40
1. Analisis Regresi Berganda.....	40
2. Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Institusi	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden	54
C. Penyajian Data	57
D. Hasil Penelitian.....	64
E. Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah PT. BPRS Gebu Prima Medan	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Variabel Operasional Independen dan Skala	32
Tabel 3.3	Variabel Operasional Dependen dan Skala	34
Tabel 3.4	Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	35
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Intrumen	36
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5	Skor Angket Variabel Sharia Compliance (X1)	57
Tabel 4.6	Skor Angket Variabel Assurance (X2)	59
Tabel 4.7	Skor Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	62
Tabel 4.8	Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9	Uji reliabilitas	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Teknik Kolmogorof-Smirnov	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji f)	72
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
<hr/>		
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1	Logo PT. BPRS Gebu Prima Medan	45
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. BPRS Gebu Prima Medan.....	50
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot	68
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan (Financial Institution) adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan. Artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang tujuannya untuk menunjang perekonomian. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Bank Syariah. Bank syariah memiliki keunikan tersendiri dalam produk-produknya karena dengan sebuah kombinasi antara sistem keuangan dengan akad-akad syariahnya mampu memberikan produk yang menunjang bagi internalnya dan juga bagi nasabah (Rahmayati, 2019). Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sehingga dapat memperkuat Bank Syariah untuk berkembang di Indonesia. Hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah Bank Syariah di Indonesia, berdasarkan data statistik perbankan syariah pada Januari 2022, terdapat 12 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (ojk, 2022).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan menghilangkan sistem riba. Sistem perbankan syariah secara substansi pastilah berbeda dari perbankan konvensional, karena perbankan syariah diwajibkan untuk memenuhi prinsip syariah (*sharia compliance*) dalam segala aktivitasnya. Perbedaan tersebutlah yang akan mempengaruhi aspek produk, operasional, manajemen, keuangan maupun pelayanannya. Hal tersebut ditandai dengan dikeluarkannya, peraturan yang mengatur tentang produk dan operasional yang harus dilaksanakan oleh bank syariah melalui PBI No. 9/19/PBI/2007 Tentang pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah (Yassin, 2015).

Seiring perkembangan zaman bank syariah sudah cukup luas dikenal masyarakat. Bahkan bank konvensional pada saat ini berbondong-bondong untuk membuka unit syariahnya sendiri. Dengan banyaknya bank syariah saat ini tentunya mengakibatkan persaingan yang ketat bagi bank syariah untuk merebut hati para nasabah agar menggunakan produk tabungan maupun produk pembiayaan dari bank

mereka. Untuk menghadapi masyarakat yang semakin kritis saat ini, selain dengan produk, pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap keberlangsungannya perusahaan. Kualitas pelayanan yang unggul akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah, dan secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu keuntungan tersebut yaitu akan meningkatkan loyalitas nasabah serta menarik minat nasabah baru terhadap perusahaan.

Bank Umum Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah (*sharia compliance*) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah. Dalam Al-Qur'an Allah SWT berfirman dalam surat Az-Zariyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: “Tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia kecuali untuk beribadah kepada-Ku”.

Menurut ayat tersebut, setiap aktivitas manusia yang sesuai dengan syariah dapat dikatakan sebagai ibadah, sama halnya dengan pemasaran dan pembentukan brand jika sesuai dengan hukum syariah tersebut.

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah *syariah compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin terapkannya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jumlah anggota DPS sekurang-kurangnya 2(dua) orang dan sebanyak-banyaknya 5(lima) orang bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pemerintah telah mengeluarkan dua Undang-Undang yang memosisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip di lembaga perbankan dan keuangan syariah (muhammad, 2000).

Kepatuhan syariah (*Sharia Compliance*) adalah bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam. Kepatuhan (*Sharia Compliance*) juga memiliki standart internasional yang disusun dan diterapkan oleh Islamic Financial Service Board (IFSB) dimana kepatuhan syariah merupakan bagian dari tata kelola lembaga (*corporate governance*). Kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan

seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integrasi dan kreativitas di bank syariah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia (Sukardi, 2012).

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keinginan yang didalamnya termasuk komunikasi variabel dan tertulis antara karyawan dan nasabah (Ramadani & Sanusi, 2018). Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

Menurut (Hasanah, 2013) kepuasan atau ketidak puasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Sudaryono, 2016).

Mengingat besarnya pengaruh kepuasan nasabah terhadap kinerja BPRS maka diperlukan beberapa upaya untuk menyelesaikan persoalan tersebut. Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhan (Lesmana, 2008). Dalam memberikan kepuasan nasabah, perusahaan perbankan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan keunggulan produknya. Semakin baik kualitas pelayanannya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap perusahaan perbankan tersebut. Tingkat kepuasan nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan perbankan tersebut.

Metode pengukuran kualitas pelayanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Servqual tidak cukup untuk mengukur kualitas pada perbankan syariah. Othman dan Owen mengembangkan model yang disebut dengan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas pelayanan perbankan syariah

dengan 6 dimensi yaitu: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* (shofani, 2015).

BPRS merupakan lembaga keuangan syariah yang terkemuka di Indonesia saat ini, salah satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Medan merupakan salah satu badan yang bergerak di bidang penyediaan jasa simpanan dan pinjaman serta menawarkan layanan simpan deposito berjangka atau tabungan, kredit dan pinjaman, pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima yang terletak di Jalan AR.Hakim Kelurahan Pasar Merah Timur Kecamatan Medan Area. PT. BPRS Gebu Prima Medan saat ini masih berkembang di tengah-tengah persaingan dari bank pembiayaan rakyat maupun bank umum yang jumlah sudah relatif banyak. Masalah utama yang dihadapi yaitu bagaimana perusahaan menerapkan kepatuhan syariah dan kualitas layanan sehingga dapat menarik nasabah dan mempertahankan nasabah supaya dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka hal tersebut memerlukan strategi pemasaran yang tepat. Promosi yang dilakukan melalui media masih terbatas namun, jumlah nasabah PT.BPRS Gebu Prima semakin bertambah dari tahun ke tahun.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu meningkatkan kepatuhan syariah dan kualitas layanannya. Sebagaimana PT. BPRS Gebu Prima Medan memperhatikan untuk kepuasan nasabahnya, sebab kepatuhan dan pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam melakukan kerjasama antara nasabah dengan pihak PT. BPRS Gebu Prima Medan. Peningkatan kepatuhan dan kualitas layanan dapat dilihat dari jumlah nasabahnya, jumlah nasabah BPRS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah PT. BPRS Gebu Prima Medan

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	338
2020	323
2021	363

Sumber : PT. BPRS Gebu Prima Medan

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima Medan mengalami fluktuatif. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima Medan sebanyak 338 nasabah aktif, pada tahun 2020 jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima Medan sebanyak 323 nasabah aktif, dan pada

tahun 2021 jumlah nasabah sebanyak 363 nasabah aktif. Dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah BPRS Gebu Prima Medan setiap tahunnya mengalami fluktuatif. PT. BPRS Gebu Prima Medan menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip syariah. Pada sistem operasi PT. BPRS Gebu Prima Medan pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan yang telah disepakati.

Berdasarkan peningkatan tersebut membuat BPRS Gebu Prima Medan terus melakukan pembenahan dimensi-dimensi sharia compliance dan assurance untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, tidak semua pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima Medan dapat diterima oleh nasabah. Nasabah memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan bank, ada nasabah yang memiliki persepsi cukup puas dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank. Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) di PT. BPRS Gebu Prima sudah cukup baik namun, masyarakat berpikir bahwa tidak adanya perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah. Maka, sebagaimana masyarakat memberikan kritik mengenai kurangnya penerapan pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan frontliner yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya.

Selanjutnya menurut (Kholifah, 2021) meneliti dengan judul pengaruh penerapan sharia compliance terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat parepare. Pada penelitian ini menggunakan Teknik regresi linear sederhana dengan alat bantu SPSS. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penerapan sharia compliance terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat parepare. Penelitian yang dilakukan oleh (Febriana, 2016) mengatakan bahwa dimensi Assurance berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum dalam 6 dimensi CARTER. Dengan adanya pendekatan CARTER

PT. BPRS Gebu Prima Medan dapat melihat sejauh mana kepuasan nasabah dan dimensi mana yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk diperbaiki.

Menurut (Ramadani & Sanusi, 2018) meneliti dengan judul Analisis Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Shariah Compliance* dan *Assurance* terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Shariah Compliance* dan *Assurance* telah dijalankan dengan baik, dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Umah. Artinya semakin ditingkatkan dimensi *Shariah Compliance* dan *Assurance* maka kepuasan nasabah semakin tinggi.

Dari uraian di atas, bahwa PT. BPRS Gebu Prima jumlah nasabahnya mengalami fluktuatif, kepatuhan syariah di PT. BPRS Gebu Prima sudah cukup baik dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, masyarakat masih berpikir bahwa tidak ada perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah. Sehingga adanya perbedaan pendapat nasabah mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan *frontliner* yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya seperti ruang *banking hall* sempit maupun tempat duduk antrian yang masih terbatas. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti terkait Sharia Compliance dan Assurance di mata nasabah PT. BPRS Gebu Prima, karena variabel-variabel tersebut sangat penting dilihat oleh nasabah dan tentunya akan menumbuhkan sikap puas nasabah terhadap PT. BPRS Gebu Prima itu sendiri. Inilah landasan penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima”**.

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang permasalahan tersebut maka identifikasi masalah yang menjadi perhatian adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sharia compliance (kepatuhan syariah) yang diberikan oleh PT. BPRS Gebu Prima.
2. Perlu dipastikan kembali pemahaman assurance (jaminan) di PT. BPRS Gebu Prima.

3. Jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima mengalami fluktuatif.
4. Kurangnya profesional mengenai pelayanan *frontliner*.
5. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Gebu Prima.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Sharia Compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima?
2. Apakah Assurance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima?
3. Apakah Sharia Compliance dan Assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Sharia Compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
2. Untuk mengetahui Assurance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
3. Untuk mengetahui Sharia Compliance dan Assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai saran untuk mengetahui Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
 - b. Menambah wawasan tentang aktivitas pada perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan Sharia Compliance dan Assurance di PT. BPRS Gebu Prima.

- c. Meningkatkan serta memperluas ilmu pengetahuan dan mempertajam pemahaman keilmuan peneliti secara ilmiah.
2. Bagi Praktisi/Perusahaan
 - a. Sebagai bahan evaluasi PT. BPRS Gebu Prima untuk meningkatkan Sharia Compliance dan Assurance terhadap nasabahnya, agar dapat lebih menerapkan prinsip Sharia Compliance dan Assurance dalam menjalankan perusahaannya agar berhasil menjadi Perbankan Syariah yang telah diimpi-impikan oleh masyarakat.
 - b. Dapat dijadikan sebagai catatan atau koreksi untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja Perbankan Syariah di Indonesia, khususnya pada PT. BPRS Gebu Prima.
 3. Bagi Akademisi/Pembaca
 - a. Dapat memberikan literature Kepustakaan tentang studi Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.
 - b. Bisa dijadikan sebagai rujukan untuk mengadakan penelitian yang lebih komprehensif tentang Sharia Compliance, Assurance, dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan ilmu pengetahuan dan motivasi untuk melakukan penelitian di masa mendatang.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyelesaian dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum untuk memberikan tentang arah penelitian yang dilakukan, meliputi : Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini menerapkan teori-teori dari hasil penelitian terdahulunya relevan meliputi : Kajian Pustaka, Kajian Penelitian Terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang menuntut uraian tentang metode dan langkah-langkah penelitian secara operasional, yang meliputi : pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Uji Prasyarat, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum PT. BPRS Gebu Prima, diskripsi data penelitian dan hasil penelitian meliputi : uji intrumen penelitian, uji asumsu klasik, analisis regresi linear berganda serta pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah)

a. Pengertian *Sharia Compliance*

Dalam tata kelola sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang rungs lingkupnya internasional dan ada juga yang nasional. *Sharia Compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.

Sharia compliance (kepatuhan syariah) adalah bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam. Kepatuhan (*Sharia compliance*) juga memiliki standart internasional yang disusun oleh Islamic Financial Service Board (IFSB) dimana kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integrasi dan kredibilitas di bank syariah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai. Perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia (Sukardi, 2012).

Sharia compliance pada bank syariah adalah tingkat kepatuhan prinsip-prinsip syariah pada bank syariah. Dengan demikian yang dimaksud dengan penerapan sharia compliance yang ideal pada bank syariah adalah produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah. Hal itu berarti *sharia compliance* sebagai bentuk pertanggung jawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Menurut Adrian Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah (Adrian, 2009).

Secara umum kepatuhan syariah itu dituangkan dalam Fatwa DSN MUI yang implementasinya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tanggal 12 Januari 2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum. Pokok-pokok Peraturan Bank Umum adalah:

- a. Fungsi kepatuhan merupakan bagian dari pelaksanaan framework manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan pengelolaan risiko kepatuhan melalui kordinasi dengan satker terkait.
- b. Pelaksanaan fungsi kepatuhan menekankan pada peran aktif dari seluruh elemen organisasi kepatuhan yang terdiri dari Direktur yang membawakan Fungsi Kepatuhan. Kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.
- c. Menekankan pada terwujudnya budaya kepatuhan dalam rangka mengelola risiko kepatuhan.
- d. Kepatuhan merupakan tanggung jawab personil seluruh bagian dari bank dengan tone from the top.
- e. Status independen yang disandang dari elemen organisasi fungsi kepatuhan dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan tugas dan menghindari konflik kepentingan (conflic of interest).

Dengan berlakunya PBI ini maka Pasal 2 sd Pasal 7, Pasal 12, Pasal 14, Pasal 16, ayat (1), Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 19 dari PBI No.1/6/PBI/1999 tanggal 20 September 1999 tentang Punugasan Direktur Kepatuhan (Compliance Directur) dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum dinyatakan tidak berlaku.

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa *sharia compliance* (kepatuhan syariah) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (IB) sebagai alat ukur pemecahan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

Dalil-dalil yang berhubungan dengan Kepatuhan Syariah termasuk dalam urusan pokok yang dikelola oleh Bank Syariah, karena Bank Syariah didirikan untuk mewujudkan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan prinsip syariah, tidak ada riba, maysir, spekulasi dan kegiatan investasi lainnya dilarang dalam islam. Oleh karena itu, jika pengkajian hukum syariah gagal maka akan berdampak buruk bahkan berujung pada gagalnya penerapan prinsip-prinsip ajaran islam.

Kepatuhan Syariah membuat hal yang konsisten bisa dijadikan kerangkaan kerja dalam berbagai sistem dan juga keuangan di bank syariah dalam lokasi sumber daya, manajemen, produksi, aktivitas pasar modal, dan juga distribusi kekayaan.

Kepatuhan Syariah juga berimbas dalam semua hal industri perbankan syariah, terutama dengan produksi dan transaksinya.

Oleh karena itu, peraturan perusahaan yang dimulai dari pakaian, dekorasi, keramahan karyawan terhadap nasabah juga merupakan salah satu aspek dari kepatuhan syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan juga spritual kolektif, yang jika digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menghasilkan yang dapat menopang kemajuan dan menumbuhkan perjalanan hidup yang sama.

b. Dimesi *Sharia Compliance*

Menurut, Abdullah dan chee (2012) suatu kegiatan muamalah yang berdasarkan prinsip syariah, yaitu kegiatan muamalah yang menghindari tiga larangan mendasar dari keuangan syariah yaitu:

- 1) Riba (bunga): Riba mencakup segala imbal hasil uang atas uang. Baik bunga itu tetap atau mengambang, sederhana atau majemuk, dan pada tingkat suku bunga berapapun.
- 2) *Gharar* (ketidakpastian): Yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- 3) *Maisir* (judi): bersifat spekulasi, dimana kedua belah pihak tidak mempunyai informasi yang jelas terhadap sesuatu yang diperdagangkan sehingga bisa merugikan salah satu pihak.

c. Ketentuan *Sharia Compliance*

Menurut (Anwar, 2018) ketentuan *sharia compliance* atas keseluruhan aktivitas perbankan syariah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dan masyarakat lainnya dalam menjalankan aktivitasnya. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran kepatuhan ketaatan syariah didalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

- 1) Akad seperti kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.
- 2) Dana zakat dihitung, dibayar dan dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.

- 3) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi perbankan dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- 4) Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan aturan-aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.
- 5) Bisnis usaha nasabah yang dibiayai tidak bertentangan dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah yang diberlakukan.
- 6) Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai perantara pengawas syariah atas keseluruhan aktivitas operasional perbankan syariah.
- 7) Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut aturan dan prinsip-prinsip syariah yang telah diberlakukan.

Adapun segala sesuatu yang berkaitan dengan aturan-aturan atau ketentuan syariah harus sangat dipatuhi agar tidak dilanggar, sehingga tidak mempengaruhi berbagai aktivitas perbankan yang dilaksanakan.

d. Indikator *Sharia Compliance*

Menurut (Othman & Owen, 2001) membuat konsep kepatuhan syariah dengan beberapa indikator, yaitu menjalankan hukum Islam dan prinsip-prinsip Islam, tidak menggunakan sistem bunga, penyediaan produk dan layanan islami dan penyediaan produk investasi secara islami. Merujuk pada standar yang digunakan bank dapat menilai kepatuhan syariah, maka indikator yang sesuai untuk peneliti gunakan dalam meneliti *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Gebu Prima adalah kualitas pelayanan, produk, laporan keuangan, peran DPS, tidak ada riba dalam transaksi, dan menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas layanan merupakan kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia koperasi saat ini. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL (Service Quality). Metode SERVQUAL didasarkan pada *Gup Analysis Model* yang dikembangkan oleh (Barry & Parasuraman, n.d.) (1998, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas

untuk lembaga konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti BPRS perlu mendapatkan modifikasi. Menurut (Othman & Owen, 2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi Compliance

2) Produk

Produk adalah salah satu hal yang paling utama yang dilihat oleh masyarakat pada sebuah perusahaan atau bank. Pada sistem operasional bank syariah, pemilik menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil (Pradesyah, 2018). Salah satu produk yang terdapat pada BPRS Gebu Prima adalah pembiayaan. Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga (Asyura, 2020).

3) Pendekatan Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan salah satu instrumen informasi yang dapat dipublikasikan secara umum. Sebagaimana fungsi laporan keuangan adalah bertujuan untuk menginformasikan kekuatan keuangan, kinerja, dan perubahan posisi keuangan secara faktual sehingga tercapai karakteristik sebuah laporan keuangan yaitu dapat dipahami, relevan, andal, dan dapat dibandingkan. Menurut (Abdurahim et al., 2016), berdasarkan paragraf 30 Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLKS) dinyatakan bahwa tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja, serta perubahan posisi keuangan suatu entitas syariah yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi.

4) Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah badan independen yang ditempatkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah. Dewan Pengawas Syariah merupakan pengawasan dalam perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah yang mengawasi produk yang dikeluarkan oleh

perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah sesuai atau tidaknya dengan Dewan Pengawas Syariah (Isror & Rahmayati, 2022).

5) Tidak ada riba dalam transaksi

Secara etimologis riba berarti ziyadah (tambahan), tumbuh dan membesar, secara terminologi fiqh, riba yaitu pengambilan tambahan dari pokok atau modal secara tidak baik atau bertentangan dengan prinsip syariah. Menurut (Antonio et al., 1999), riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil apabila dilihat secara istilah teknis. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam (Antonio, 2001).

6) Menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah

Menurut (Fatimah, 2019) amanah adalah sesuatu yang harus dijaga karena adanya transaksi penjaminan ataupun tidak adanya transaksi perjanjian. Amanah yang ada transaksi perjanjian, contohnya akad wadiah dan ijarah. Amanah yang tidak ada transaksi perjanjian, contohnya barang temuan yang disimpan oleh orang yang menemukannya.

2. Assurance

a. Pengertian Assurance

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keinginan yang didalamnya termasuk komunikasi variabel dan tertulis antara karyawan dan nasabah. Menurut (Priyanto et al., 2021) *assurance* merupakan ketanggapan dalam syariah untuk memenuhi keinginan nasabah memberikan pelayanan informasi dengan komunikasi yang sopan dan jelas.

Assurance (jaminan), kemampuan karyawan untuk membentuk kepercayaan para pelanggan agar menumbuhkan loyalitas atau pembelian kembali produk/jasa dikemudian hari. *Assurance* sangat penting dalam perusahaan perbankan untuk menjamin keamanan dari segi fasilitas maupun transaksi. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Dalam islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut, hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَضَوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “ Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”. (Q.S. Ali-Imran:159).

Dalam pelayanan untuk nasabah, pegawai harus menjaga keramah-tamahan dan kesopanan. Seringkali orang tertarik membeli suatu produk karena keramah-tamahan yang diperlihatkan oleh penjual. Keramah tamahan ini terkait dengan sikap terhadap orang lain. Menjaga kata-kata dari ucapan dan ungkapan yang buruk dan menyakiti perasaan orang lain. Menjaga perbuatan dan sikap yang menyakiti orang lain, termasuk menunjukkan wajah ceria dihadapan siapapun.

b. Dimensi Assurance

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- 1) Kompetensi (comptence), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan layanan.
- 2) Kesopanan (courtesy), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas (credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

c. Indikator Assurance

- 1) Karyawan yang sopan dan ramah.
- 2) Karyawan yang mengetahui produk bank.
- 3) Bank memberikan kerahasiaan data nasabah.
- 4) Bank memberikan saran produk yang terbaik.

- 5) Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 6) Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Adapun beberapa indikator assurance lainnya yaitu:

- 1) Perusahaan memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi.
- 2) Perusahaan menjamin kerahasiaan tabungan nasabahnya.
- 3) Produk dan jasa yang ada sangat terjamin nilai syariahnya.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Ramadani & Sanusi, 2018). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Sudaryono, 2016). Perubahan lingkungan Bank Syariah tidak hanya tentang persaingan, kehidupan sosial ekonomi, dan politik saja melainkan tuntutan Bank Syariah untuk mengembangkan pasar, melakukan inovasi dalam jasa yang dihasilkan. Sehingga harapan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi yang menjadi bagian penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif bagi umat muslim.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka nasabah akan merasa puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, tentunya nasabah akan sangat puas, senang dan gembira (Karim, 2020). Firman Allah dalam Al-Qur'an At-Taubah ayat 59 dijelaskan bahwa:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ

إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya: “Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah.” (Q.S. At-Taubah:59).

Untuk menciptakan kepuasan nasabah, Bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya. Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah bergantung kepada kualitas produk yang dihadirkan terhadap ekspektasi pelanggan (Arrivabene et al., 2019). Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam merupakan cerminan kepuasan seseorang, baik secara lahiriyah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.

Kepuasan nasabah adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah (Hayati & Siregar, 2019). Kepuasan nasabah merupakan dorongan utama bagi retensi dan loyalitas nasabah. Sebagian pelanggan mendasarkan kepuasannya semata-mata pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Kepuasan nasabah dapat diukur dengan berbagai cara antara lain: umpan balik pasar secara volunteer seperti komentar tertentu yang tidak diminta, survei nasabah, riset pasar, dan forum diskusi pemantauan online. Menurut Richard F. Gerson mengatakan kepuasan pelanggan adalah harapannya telah terpenuhi. Jadi dari definisi di atas disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan nasabah dilihat dari kesesuaian antara harapan atau keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.

- 3) Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk itu tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan merasa puas.
- 4) Harga, yaitu produk yang memiliki kualitas yang sama menetapkan harga yang relative murah, akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk.

c. Dimensi Kepuasan Nasabah

Dimensi kepuasan nasabah adalah bagaimana Bank dapat dikatakan memenuhi kepuasan nasabah melalui produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam penelitian (Chien & Chi, 2019) dijabarkan tiga dimensi dari kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Pengeluaran (Expenses), Expense atau pengeluaran adalah seberapa banyak pelanggan membayar dalam membeli produk atau menggunakan sebuah jasa.
- 2) Peforma (Perfomance), Peforma adalah bagaimana kinerja perusahaan dalam memeuhi ekspektasi dan memberikan manfaat sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan. Kinerja juga memungkinkan perusahaan untuk memiliki peran dalam membantu pelanggan memenuhi ekspektasinya.
- 3) Ekspektasi keseluruhan (Overall Expectation), Ekspektasi secara keseluruhan adalah bagaimana pelanggan merasa perusahaan memenuhi ekspektainya secara subjektif. Yang dimaksud subjektif adalah perusahaan mampu memenuhi berbagai ekspektasi pelanggan yang berbeda-beda.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut (Hayati & Siregar, 2019) ada enam konsep inti mengenai obyek kepuasan. Berikut ini adalah 6 indikator kepuasan nasabah:

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan
- 2) Dimensi kepuasan nasabah
- 3) Konfirmasi harapan

- 4) Minat pembelian ulang
- 5) Kesiediaan untuk merekomendasi
- 6) Ketidakpuasan nasabah

Menurut (Asyura, 2020) dapat menggunakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan nasabah, antara lain:

- 1) Rasa senang berdasarkan pengalaman
Hal ini dapat ditunjukkan dengan perasaan senang atas pengalaman seorang pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha tertentu.
- 2) Sesuai dengan harapan
Hal ini merupakan harapan-harapan pelanggan atas produk atau jasa. Jika harapan-harapan tersebut dapat dipenuhi, maka pelanggan akan merasa puas.
- 3) Senang dengan keputusannya
Jika pelanggan merasa keputusannya untuk memilih produk dan jasa tersebut tepat dan benar, maka pelanggan akan senang dan puas.
- 4) Persepsi kinerja perusahaan
Suatu kepercayaan tingkat tinggi yang ada pada seorang pelanggan, akan membuat sebuah persepsi dalam dirinya tentang secara keseluruhan sebuah badan usaha tertentu. Persepsi tersebut akan membuat seorang pelanggan dengan senang hati memberitahu orang lain atas kepuasan yang didapatkannya.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1.	Orin Verawati Ramadani /	Analisis Pengaruh Syariah	Menggunakan metode kuantitatif	Berdasarkan dari hasil penelitian tentang analisis	Persamaan dalam penelitian ini

	<p>2018, Abd Rahman Kadir (2018), Abdullah Sanusi (2018) (Ramadani & Sanusi, 2018)</p>	<p>Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke</p>	<p>dengan regresi linier berganda.</p>	<p>pengaruh syariah compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah BMT Barokatul di Kabupaten Merauke adalah:</p> <p>1. Dimensi Compliance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dilihat dari thitung $2,330 > t_{tabel}$ $1,66088$, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,022$ lebih kecil dari $0,050$.</p> <p>2. Dimensi Assurance berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji thitung</p>	<p>adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda, dan variabel independen: syariah compliance dan assurance</p> <p>Variabel dependen: kepuasan nasabah</p> <p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah: lokasi penelitian: BMT Barokah Umah di Kabupaten Merauke. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara,</p>
--	--	---	--	--	---

				<p>2,300 > t_{tabel} 1,66088, sedangkan nilai signifikan sebesar 0,024 lebih kecil dari 0,05.</p> <p>3. Dimensi Compliance dan Assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari $f_{\text{hitung}} 37,061 >$ $f_{\text{tabel}} 3,09$.</p>	<p>studi kepuasan.</p>
2.	<p>Soya Husnul Asyura / 2020 (Asyura, 2020)</p>	<p>Analisis Penerapan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode probability sampling yang menggunakan rumus Slovin.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{\text{hitung}} \text{shariah}$ compliance (X) sebesar 10.496 yang lebih besar</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel independen: sharia compliance Variabel dependen: kepuasan nasabah Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif</p>

				<p>dari t_{tabel} 1,98552 dengan nilai probabilitas signifikan $0.000 < 0.05$, artinya variabel shariah compliance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga. Berdasarkan variabel dependen sebesar 54.2% sedangkan sisanya 45,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.</p>	<p>dengan metode probability sampling</p> <p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah lokasi penelitian: koperasi syariah mitra niaga aceh besar</p>
3.	<p>Cut Ayu Hafrida / 2020 (Hafrida, 2020)</p>	<p>Pengaruh Syariah Compliance dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>1. Variabel shariah compliance terhadap loyalitas secara langsung $t_{hitung} < t_{tabel}$</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah: Variabel independen: sharia compliance</p>

		Bank Aceh Syariah		<p>yaitu $-0,132 < 1,984$ dan nilai sig $> 0,895 > 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa syariah compliance tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Aceh.</p> <p>2. Variabel nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah secara langsung $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,986 > 1,984$ dengan nilai sig $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Aceh.</p> <p>3. Syariah compliance dan nilai nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah,</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan analisis regresi linear berganda</p> <p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah: Variabel independen: nilai nasabah Variabel dependen: loyalitas nasabah Lokasi penelitian: PT. Bank Aceh Syariah</p>
--	--	----------------------	--	---	---

				<p>hasil yang diperoleh adalah nilai sig. < 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $83,660 > 3,09$. Maka dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa syariah compliance dan nilai nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Aceh.</p>	
4.	Nur Kholifah / 2021(Kholifah, 2021)	Pengaruh Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori (Explanatory Research).	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan nasabah di bank Muamalat Parepare berada pada klasifikasi yang baik dibuktikan dari hasil uji t-tesst, $t_{hitung} - 123,245 < t_{tabel} 1,989$. (2) Terdapat hubungan yang positif dan</p>	<p>Persamaan dalam penelitian ini adalah: Variabel independen: sharia compliance Variabel dependen: kepuasan nasabah Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif</p>

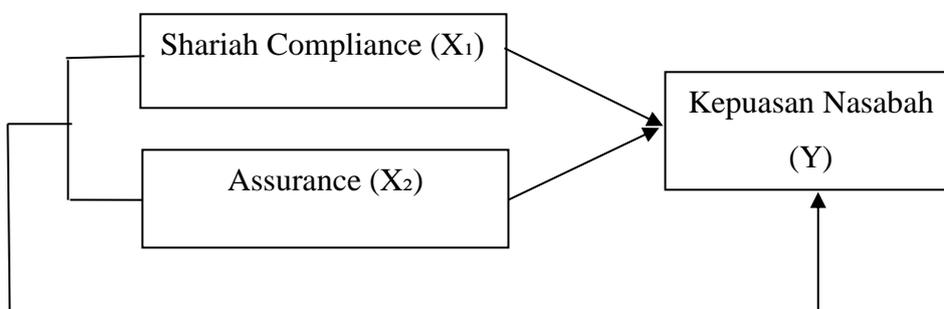
				<p>signifikan antara penerapan sharia compliance terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare walaupun tingkat korelasinya rendah dibuktikan dengan uji korelasi product moment, r_{hitung} 0,233 > r_{tabel} 1 0,215 dengan nilai signifikansi 0,034. (3) Hasil perhitungan regresi linear sederhana, $Y = 15,865 + 0,139X$ dengan signifikansi (0,034) < 0,05 bahwa penerapan sharia compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. (4) Hasil uji</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini adalah: Lokasi penelitian: Bank Muamalat Parepare Penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori</p>
--	--	--	--	--	--

				determinasi diperoleh nilai sebesar 0,054, penerapan sharia compliance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 5,4% meskipun itu termasuk lemah.	
5.	Kevin Ahmad Elfandi / 2022	Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Melalui Kualitas Layanan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode non-probability sampling dan teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square dengan software SmartPLS 3.0	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepatuhan syariah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan skor <i>t-statistics</i> > <i>t-tabel</i> (28.678 > 1.96). (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai <i>t-statistics</i> > <i>t-table</i>	Persamaan dalam penelitian ini adalah: Variabel Independen: sharia compliance (kepatuhan syariah) Variabel dependen: kepuasan nasabah Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Perbedaan penelitian ini adalah:

				(5.782 > 1.96). (3) Kepatuhan syariah berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai <i>t-statistics</i> > <i>t-table</i> (5.970 > 1.96).	Lokasi penelitian: Bank Muamalat Bogor Teknik analisis yang digunakan Partial Least Square dengan software SmartPLS 3.0.
--	--	--	--	--	---

C. Kerangka Pemikiran

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang telah dibahas, selanjutnya akan diuraikan kerangka berpikir tentang pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima Medan yaitu:



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara, atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi. Hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2017) sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha₁ : Terdapat pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

H0₁ : Tidak terdapat pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

Ha₂ : Terdapat pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

H0₂ : Tidak terdapat pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

Ha₃ : Terdapat pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

H0₃ : Tidak terdapat pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang akan menentukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pendekatan dipilih untuk menjelaskan pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Gebu Prima yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim, Ps. Merah Timur, Kec. Medan Area Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan April 2023. Rincian waktu penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1
Waktu Penelitian**

Keterangan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																															
Penyusunan Proposal		■	■																													
Perbaikan/ Acc Proposal				■	■	■	■																									
Seminar Proposal								■																								
Pengolahan Data									■	■	■	■	■	■																		
Penyusunan Skripsi															■	■	■	■	■													
Bimbingan Skripsi																					■	■	■	■								
Sidang Munaqasah																														■		

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Hafrida, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Gebu Prima sebanyak 363 nasabah.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang dimaksud adalah sebagian dari populasi dengan syarat bisa menjadi bahan perwakilan seperti dana, waktu dan tenaga, maka peneliti bisa menggunakan sampel dari populasi tersebut.

Disini peneliti menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling, adalah pengambilan anggota dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017). Sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang ada di PT. BPRS Gebu Prima sebanyak nasabah. Teknik untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

1 = Angka Konstanta

e = Kelonggaran Ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Berdasarkan dari data PT. BPRS Gebu Prima tercatat 363 nasabah yang masih aktif. Oleh karena itu jumlah sampel minimal untuk penelitian ini dengan e (*error*) sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{363}{1 + 363 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{363}{1 + 363 (0,01)}$$

$$n = \frac{363}{1 + 3,63}$$

$$n = \frac{363}{4,63}$$

$n = 78,401$ dibulatkan menjadi 78

Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 78 responden

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian di ambil kesimpulan.

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (ARISTA, 2022), variabel Independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah sharia compliance dan assurance.

Tabel 3.2

Variabel Operasional Independen dan Skala

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Sharia Compliance (X ₁)	Sharia compliance merupakan bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam dengan ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Makna kepatuhan syariah	1. Kualitas Pelayanan (Asyura, 2020) 2. Produk (Asyura, 2020) 3. Pendekatan Laporan Keuangan (Asyura, 2020) 4. Peran Dewan Pengawas Syariah	Likert

	<p>secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan. (Asyura, 2020)</p>	<p>(Asyura, 2020)</p> <p>5. Tidak ada riba dalam transaksi (Hafrida, 2020)</p> <p>6. Menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah (Hafrida, 2020)</p>	
Assurance (X ₂)	<p>Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keinginan yang didalamnya termasuk komunikasi variabel dan tertulis antara karyawan dan nasabah. (Ramadani & Sanusi, 2018)</p>	<p>1. Karyawan yang sopan dan ramah (Ramadani & Sanusi, 2018)</p> <p>2. Karyawan yang mengetahui produk bank (Ramadani & Sanusi, 2018)</p> <p>3. Bank memberikan kerahasiaan data nasabah (Ramadani & Sanusi, 2018)</p> <p>4. Bank memberikan saran produk yang terbaik (Ramadani & Sanusi, 2018)</p> <p>5. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam</p>	Likert

		<p>6. Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Rasid, 2018)</p>	
--	--	---	--

2. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Tabel 3.3
Variabel Operasional Dependen dan Skala

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, dan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa senang berdasarkan pengalaman (Asyura, 2020) 2. Sesuai dengan harapan (Asyura, 2020) 3. Konfirmasi harapan (Hayati & Siregar, 2019) 4. Minat pembelian ulang (Hayati & Siregar, 2019) 5. Ketersediaan untuk 	Likert

	produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah (Hayati & Siregar, 2019)	merekomendasi (Hayati & Siregar, 2019) 6. Ketidakpuasan nasabah (Hayati & Siregar, 2019)	
--	---	---	--

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data di lapangan.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik penelitian yang menuntut adanya pengamatan oleh peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penelitian pada PT. BPRS Gebu Prima.

2. Angket

Angket merupakan metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang diajukan kepada nasabah. Pengukuran kuesioner ini menggunakan Skala Likert yaitu, skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan pada tabel berikut dengan bentuk Checklist (Hafrida, 2020). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan google form, kuesioner yang diinput dalam google form dan dibagikan langsung oleh peneliti berbentuk link kepada nasabah PT. BPRS Gebu Prima yang nantinya dapat diakses oleh nasabah.

Tabel 3.4

Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5

S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Skala ini mudah dipakai untuk peneliti yang terfokus pada responden dan obyek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana responden yang berbeda dari tiap-tiap responden.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner, setiap kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi indikator yang dapat menjelaskan setiap variabel. Penyusunan kuesioner di buat dengan maksud untuk mengkhususkan masalah yang akan diukur dan kemudian disusun ke dalam butir-butir pertanyaan (Mustika, 2019).

Instrumen penelitian ini yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan variabel untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner maka perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan menguji apakah kuesioner yang disebarkan adalah valid dan reliabel, maka penelitian ini akan memerlukan kedua uji terhadap instrumen penelitian (kuesioner)

Tabel 3.5
Kisi-Kisi Instrumen

No	Varibel	Indikator	Nomor Item
1.	Sharia Compliance (X1)	Kualitas pelayanan (Asyura, 2020)	1,2
		Produk (Asyura, 2020)	3,4
		Laporan keuangan (Asyura, 2020)	5,6

		Peran DPS (Asyura, 2020)	7,8
		Tidak ada riba dalam transaksi (Hafrida, 2020)	9,10
		Menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah (Hafrida, 2020)	11,12
2.	Assurance (X2)	Karyawan yang sopan dan ramah (Ramadani & Sanusi, 2018)	13,14
		Karyawan yang mengetahui produk bank (Ramadani & Sanusi, 2018)	15,16
		Bank memberikan kerahasiaan data nasabah (Ramadani & Sanusi, 2018)	17,18
		Bank memberikan saran produk yang terbaik (Ramadani & Sanusi, 2018)	19,20
		Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan (Rasid, 2018)	21,22
		Karyawan memberikan jaminan kepastikan	23,24

		biaya dalam pelayanan (Rasid, 2018)	
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Rasa senang berdasarkan pengalaman (Asyura, 2020)	25,26
		Sesuai dengan harapan (Asyura, 2020)	27,28
		Konfirmasi harapan (Hayati & Siregar, 2019)	29,30
		Minat pembelian ulang (Hayati & Siregar, 2019)	31,32
		Ketersediaan untuk merekomendasi (Hayati & Siregar, 2019)	33,34
		Ketidakpuasan nasabah (Hayati & Siregar, 2019)	35,36

Instrumen yang akan di telitih menggunakan 2 prasyarat yang sesuai dengan variabel yang akan di ukur yaitu:

G. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018), mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan signifikan 5%, jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka variabel tersebut valid

- b. Jika r hitung tidak positif serta r hitung $< r$ tabel maka variabel tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kontrak. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Hayati & Handika, 2021). Untuk mengetahui reliable atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*.

Dengan kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “reliable”
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “tidak reliable”

H. Uji Prasyarat

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas, dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai VIF > 10 maka terjadi Multikolinearitas
- 2) Apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik, yaitu melihat grafik scaetter plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pada tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pada tertentu yang teratur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pula yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode yang digunakan peneliti adalah regresi berganda. Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Adapun data penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima (Hafrida, 2020).

Pada model ini menggunakan rumus yang dikutip dalam Sugiyono (2014:277) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Nasabah
 α : Konstanta
 b_1 dan b_2 : Koefisien regresi X_1 dan X_2
 X_1 : Sharia compliance
 X_2 : Assurance
 e : Standar error

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengukur spesifikasi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuan menilai hasil nilai t tabel digunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat keberadaan (df) = n-k-1 (Ghozali, 2018), yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak dapat diterima, artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut (Ghozali, 2018), uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Uji F menguji apakah variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah *fit* atau tidak. Menentukan F tabel digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan pembilang (df) = k adalah jumlah variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan membandingkan dengan kriteria.

- 1) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $P_{value} < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya model yang digunakan bagus (*fit*).
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $P_{value} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak dapat diterima, artinya model yang digunakan tidak bagus (tidak *fit*).

c. Uji R² (Koefisien Determinansi)

Uji R square (koefisien determinansi) digunakan untuk mengetahui seberapa kemampuan model dalam menerangkan pengaruh variabel independen yaitu Sharia Compliance (SC), Assurance (A) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Besarnya nilai koefisien determinansinya anantara 0 sampai 1, semakin mendekati

0 maka koefisien determinansinya semakin kecil pengaruhnya terhadap variabel bebas, dan sebaliknya jika semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinansi semakin besar pengaruhnya terhadap variabel bebas (Algifari & Si, 2014).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Rencana untuk mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima sudah sejak lama direncanakan oleh pendiri yang saat ini telah menjadi komisaris para pemegang saham PT. BPRS Gebu Prima, dengan tujuan sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah No. 7 tahun 1992 adalah guna menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta harus mampu menunjang modernisasi pedesaan dan memberikan pelayanan bagi golongan ekonomi lemah atau pengusaha kecil.

Tujuan ini lebih ditekankan lagi arahnya pada Bank Pembiayaan Rakyat dengan sistem bagi hasil, yang lazimnya disebut Bank Syariah, Bank Islam atau Bank Muamalat dan peluang untuk mendirikan BPR sistem bagi hasil atau syariah ini sesuai dengan bunyi pasal 13 UU No. 7 tahun 1992. Proses pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ini mulai dilaksanakan dengan membentuk badan hukum yaitu perseroan terbatas serta dibuatnya rancangan Anggaran Dasar Perusahaan. Dibuat daftar calon persero, susunan Direksi, Dewan Komisaris, rencana susunan organisasi, rencana kerja, serta bukti setoran minimal 30 dari modal sector.

Hasil ini dipersiapkan guna melengkapi permohonan izin prinsip persiapan pendirian. Pada tanggal 23 Juni 1994, prinsip PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dengan nomor : S-885MK.171994 dikeluarkan oleh Menteri Keuangan dan tahap selanjutnya adalah melengkapi izin usaha operasi yang harus melampirkan anggaran dasar yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman berdasarkan Akte No. 38 tanggal 12 September 1994 dengan Notaris Ny Chairani Bustami dan selanjutnya dilengkapi juga dengan daftar persero, susunan direksi, Dewan Universitas Sumatera Utara Komisaris, susunan organisasi, sistem dan prosedur kerja serta pelunasan modal sektor.

Sejalan dengan persiapan pendirian BPRS Gebu Prima Medan ini, pihak pendiri mempersiapkan calon-calon karyawan dengan memberikan pelatihan 3 bulan dengan materi yang diajarkan mengenai prosedur dan praktek perbankan syariah di Forum Kajian Ekonomi Perbankan Islam IAIN Sumatera Utara serta ditambah dengan training dan magang pada BPRS Gebu Prima yang sudah beroperasi di wilayah Deli Serdang.

Adanya perubahan pada legalitas anggaran dasar ini disertai perbaikan-perbaikan permohonan izin usaha serta dengan diberlakukannya peraturan baru yang lebih selektif terhadap Bank Pembiayaan Rakyat yang akan berdiri sehingga izin operasi untuk PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan resmi diterbitkan melalui surat keputusan menteri keuangan No. Kep.030KM.171996 tertanggal 23 Januari 1996 berdasarkan izin operasional yang ada. Pada tanggal 11 Maret 1996 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Kota Medan pada saat ini berkantor di Jalan Garuda Ruko No. 06 Perumnas Mandala Medan, diresmikan oleh salah satu seorang pengurus gebu minang yaitu Bapak Prof. Drs., H. Harun Zein. Pada saat ini berkantor pusat di Jalan Utama pada tahun 2012 No. 02A Medan dan pada saat ini berkantor pusat di Jalan Arief Rahman Hakim, Medan Area telepon 7323190 – 7323191 – 7323192 Hunting Fax. 7321706.

2. Dasar Pemikiran

PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan mempunyai dasar pemikiran yang berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan perbankan syariah yaitu sebagai berikut:

- a. BPRS berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pada 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/kep/dir/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah. Dalam hal ini, secara teknis BPR bisa diartikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR Konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah terutama bagi hasil.
- c. Menurut Keppres No. 38 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah jenis bank yang mencantumkan dalam ayat (1) pasal 4 UU No. 14 tahun 1967 yang meliputi bank desa, lumbung desa, bank pasar, bank pegawai dan bank lainnya.
- d. UU No. 10 Tahun 1998 yang merubah UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan nampak lebih jelas dan tegas mengenai status perbankan

syariah, sebagaimana disebutkan dalam pasal 13, Usaha Bank Pembiayaan Rakyat. Pasal 13 huruf C berbunyi : menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BI.

- e. Keberadaan BPRS secara khusus dijabarkan dalam bentuk SK Direksi BI No. 32/34/Kep/Dir, tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah dan SK Direksi BI No. 32//36/Kep/Dir, tertanggal 12 Mei 1999 dan surat edaran BI No. 32/4/KPPB tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Pembiayaan Rakyat berdasarkan Prinsip Syariah.

3. Deskripsi dan Aktifitas Kegiatan Kerja Perusahaan

PT. BPRS Gebu Prima memasarkan produk dan jasa kepada masyarakat, baik berupa tabungan maupun pembiayaan. Adapun yang menjadi segmentasi pasar BPRS Gebu Prima adalah pembiayaan pada masyarakat dengan skala pembiayaan sektor kecil dan menengah, dimana sektor ini adalah yang paling besar di Sumatera Utara.

PT. BPRS Gebu Prima memiliki dampak sosial yang baik bagi masyarakat sekitar khususnya masyarakat Kota Medan pada umumnya. Selain itu PT. BPRS Gebu Prima banyak membantu masyarakat dengan memberikan pinjaman kepada pengusaha kecil dan sektor informal, serta masyarakat yang kesulitan modal untuk mengembangkan usahanya agar lebih maju dan berkembang. Dengan berkembangnya kegiatan usaha masyarakat maka secara langsung keadaan ekonomi masyarakat juga akan membaik dan menunjang pertumbuhan ekonomi khususnya di Kota Medan dan umumnya di Indonesia sehingga kesenjangan sosial dapat diperkecil dan kesejahteraan masyarakat mulai meningkat.

4. Makna Logo BPRS Gebu Prima

Logo merupakan suatu ciri atau identitas suatu perusahaan. Karena adanya logo, maka identitas tersebut mudah diketahui oleh masyarakat. Selain itu logo juga menggambarkan tugas dan fungsi instansi.



Gambar 4.1 Logo PT. BPRS Gebu Prima

Makna Logo PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

- a. Hitam
Merupakan alil ulama yang menaungi, membimbing dan mengarahkan.
- b. Merah
Merupakan menunjukkan kecerdasan yang tetap dinaungi oleh alim ulama agar tetap terarah dan tidak melenceng dari koridor agama.
- c. Kuning
Merupakan pekerja memiliki kecerdasan dan memiliki arah yang tepat agar tidak melenceng dari koridor agama karena mendapat bimbingan dan arahan dari alim ulama.

Logo PT. BPRS Gebu Prima ini secara tidak langsung memberikan dorongan untuk melaksanakan pekerjaan dengan tanggung jawab dan memiliki kecerdasan tinggi dengan dinaungi oleh alim ulama agar tetap dalam jalur syariah.

Motto dari PT. BPRS Gebu Prima Medan yaitu “Berkembang Bersama Umat”.

5. Visi dan Misi Perusahaan

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Medan sebagai lembaga keuangan memiliki Visi dan misi dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Visi dan Misi tersebut adalah:

VISI : Terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian. Dalam rangka:

- a. Keadilan
- b. Tolong – Menolong
- c. Menuju kebaikan dengan tujuan mencapai kemaslahatan.

MISI : Membantu perekonomian masyarakat lemah yang bertujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah adalah rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

6. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Ruang lingkup kegiatan perusahaan meliputi sistem operasional di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan tidak sama dengan bank umum atau BPR yang beroperasi dengan konsep bunga. Untuk BPRS Gebu Prima Kota Medan menggunakan azas kebersamaan antar nasabah sebagai pemilik modal (shohibul mal) dan bank

(mudharib) melaksanakan pengelolaan dana yang kemudian keuntungan dibagikan berdasarkan nisbah kesepakatan kedua belah pihak (produk-produk tabungan).

7. Produk-Produk PT. BPRS Gebu Prima

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT. BPRS Gebu Prima menawarkan produk-produk sebagai berikut:

a. Dari segi penarik dana

1) Tabungan Wadi'ah

Tabungan wadi'ah adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah bertujuan untuk menitipkan uangnya tanpa mengharapkan keuntungan hasil. Dalam hal ini bank akan memberikan bonus keuntungan yang diperoleh bank.

2) Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah adalah dana yang disimpan masyarakat kepada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah mendapat bagian keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah 50:50.

3) Tabungan Haji

Tabungan haji adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah bertujuan menghimpun dananya untuk melaksanakan haji dan tabungan tersebut bebas dari riba. Bagi nasabah tabungan haji ini bank akan memberikan bonus dari keuntungan yang diperoleh bank, perlengkapan haji, dan fasilitas asuransi jiwa selama menjadi nasabah.

4) Tabungan Pelajar

Tabungan pelajar adalah dana yang disimpan pelajar dalam bentuk tabungan, dimana tujuannya untuk mewujudkan cita-cita dimasa yang akan datang. Penabung akan mendapatkan keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah 50:50.

5) Tabungan Qurban

Tabungan qurban adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan dimana tujuannya adalah untuk biaya melaksanakan ibadah qurban. Dalam hal ini bank akan memberikan bonus dari keuntungan yang diperoleh.

Adapun prosedur pembukaan rekening tabungan adalah sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir permohonan pembuatan rekening tabungan dan mengarahkan fotocopy identitas seperti KTP/SIM/Pasport. Khusus perusahaan harus menyerahkan fotocopy akte pendirian perusahaan dan identitas diri dan penanggung jawab yang berhak menandatangani rekening.
- b) Menerangkan tanda tangan pada kartu contoh tanda tangan.
- c) Setelah selesai petugas akan memeriksa kembali keadaan buku tabungan.
- d) Petugas akan mengambil kartu individual ledger tabungan untuk mengisi jumlah setoran sesuai dengan keinginan nasabah dan mengisinya didalam buku tabungan.

6) Deposito Prima

Deposito prima adalah simpanan pihak ketiga (masyarakat) kepada bank yang penarikannya hanya dapat pada waktu yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara deposan (masyarakat) dengan devisoris (bank) dimana waktu yang disepakati itu biasanya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan. Deposan mendapat bagian keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah bank sebagai berikut:

- a) 1 bulan : 55%
- b) 3 bulan : 60 %
- c) 6 bulan : 65 %
- d) 12 bulan : 70 %

7) Simpanan Wadi'ah

Simpanan wadi'ah adalah dana kebijakan dalam bentuk zakat, infak, sadaqah dan wakaf tunai dari kaum muslimin serta menghindari umat Islam dari jeratan rentenir. Dana tersebut akan dialirkan kepada pengusaha kecil dalam bentuk pembiayaan qardhul hasan. Dalam hal ini pihak bank tidak memberikan bagi hasil kepada penyimpan dana karena dana itu nantinya akan disalurkan kepada pihak yang berhak mendapatkan dana tersebut misalnya, penerima zakat. Jadi dalam hal ini bank mendapat kepercayaan untuk menyalurkan dana tersebut peminjaman tidak dikenai nisbah.

b. Dari segi penyaluran dana

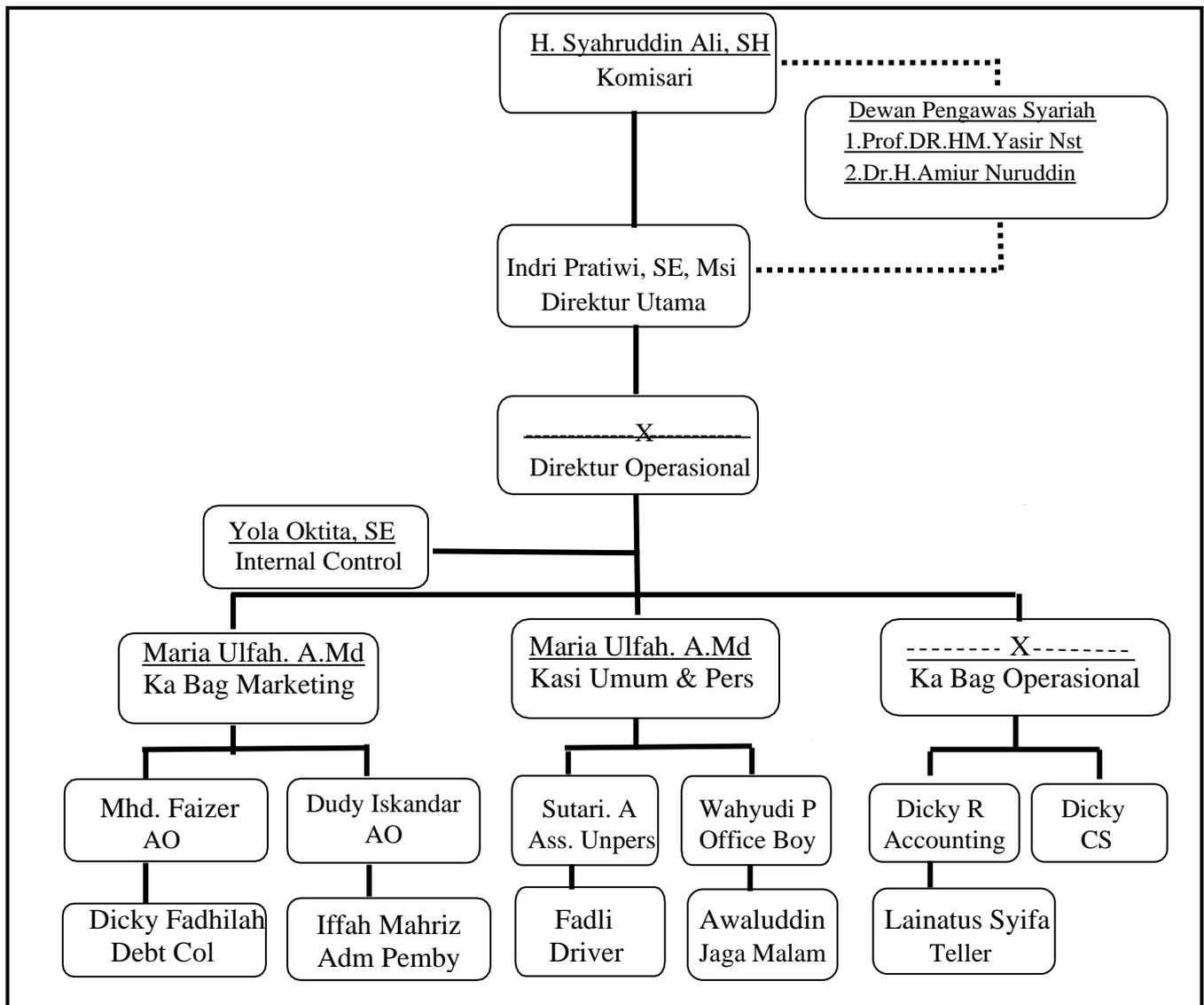
Penyaluran Dana pada PT. BPRS Gebu Prima, penyaluran dana disebut dengan pembiayaan maka prinsipnya bank memberikan pembiayaan atau pinjaman kepada nasabah melalui syarat atau ketentuan kebijaksanaan bank yang berlaku. Sektor pembiayaan ini dalam bentuk modal usaha perdagangan, industri menengah dan bawah, jasa pertanian dan perkebunan serta pembiayaan yang bersifat konsumtif. Jenis pembiayaan melampirkan produktif dan non produktif diberikan sesuai dengan batas maksimal pemberian pembiayaan (legal lending limit) setiap debitur tidak lebih dari modal setor bank. Pembiayaan terbagi atas:

- 1) Pembiayaan Modal Kerja (Mudharabah) adalah suatu perjanjian pembiayaan mudharabah dengan pengusaha, dimana pihak bank menyediakan pembiayaan modal usaha atau proyek yang dikelola oleh pihak pengusaha atas perjanjian bagi hasil.
- 2) Pembiayaan Musyarakah adalah suatu perjanjian pembiayaan antar bank dengan pengusaha, dimana baik pihak bank maupun bidang pengusaha secara bersama membiayai suatu usaha atau proyek yang dikelola secara bersama pula atas dasar bagi hasil sesuai dengan penyertaan.
- 3) Pembiayaan Bai Baithaman Aj'il adalah suatu perjanjian yang disepakati antar bank dengan nasabah, dimana bank menyediakan dana untuk pembelian barang atau asset yang dibutuhkan nasabah untuk mendukung suatu usaha proyek.
- 4) Pembiayaan Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang telah disepakati. Murabahah dapat dilakukan berdasarkan pesanan atau tanpa pesanan. Dalam murabahah berdasarkan pesanan, bank melakukan pembelian setelah ada pemesan dari nasabah. Pembiayaan murabahah secara cicilan diperkenankan adanya potongan. Bank dapat memberikan potongan apabila nasabah mempercepat pembayaran cicilan atau melunasi piutang murabahah sebelum jatuh tempo.
- 5) Pembiayaan Qordul Hasan adalah perjanjian pembiayaan antara bank dengan nasabah yang dianggap layak menerima yang diprioritaskan bagi pengusaha kecil yang potensial akan tetapi tidak mempunyai modal apapun, selain kemampuan berusaha serta perorangan lainnya yang berada dalam keadaan terdesak, dimana penerimaan kredit hanya diwajibkan mengambil pokok

pinjaman pada waktu jatuh tempo dan bank hanya membebani nasabah atas biaya administrasi.

8. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Gambar 4.2 PT. BPRS GEBU PRIMA STRUKTUR ORGANISASI



9. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Desain struktur organisasi PT. BPRS Gebu Prima Medan didasarkan atas hal sebagai berikut:

- Besar kecilnya perusahaan.
- Karakteristik organisasi dan kepemilikan.
- Sifat kegiatan usaha.
- Keanekaragaman dan tingkat kompleksitas organisasi.
- Metode pengolahan data.

f. Persyaratan peraturan perundang-undangan yang harus ditepati.

Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka pembagian tugas dalam setiap jabatan adalah sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris

Dewan komisaris merupakan perwakilan dari pemilik modal yang mewakili wewenang antara lain:

- a. Mewakili pemilik atau pemegang saham untuk melakukan pengawasan terhadap kebijaksanaan direksi dan pelaksanaan tugas direksi.
- b. Memberikan arahan mengenai kebijaksanaan dan pelaksanaan tugas direksi serta memperhatikan setiap pertimbangan ekonomi serta keuangan dan perbankan.
- c. Mengawasi direksi dalam melaksanakan tugas.
- d. Meminta pertanggung jawaban direksi serta memberikan bantuan pengawasan kepada direksi atas kebijakan yang diambil.

2. Dewan Syariah

Dewan syariah memiliki tugas antara lain:

- a. Melakukan pengawasan atas produk perbankan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan untuk masyarakat.
- b. Mengadakan perbaikan terhadap suatu produk bank yang telah atau sedang berjalan.
- c. Memberikan pedoman dan garis-garis besar syariah baik untuk pengarahannya dana masyarakat, penyaluran dana dan kegiatan bank lainnya.
- d. Memeriksa buku laporan tahunan dan memberikan pernyataan tentang kesesuaian syariah dan semua produk dan operasi selama satu tahun berjalan.

3. Direktur Utama

Tugas dan wewenang direktur utama adalah:

- a. Penanggungjawab pada PT. BPRS Gebu Prima Medan dalam tingkat Top Management.
- b. Melakukan perencanaan dalam bidang marketing dan operasional.
- c. Membuat perencanaan anggaran dana untuk rencana kerja satu tahun.
- d. Mempersiapkan sarana dan prasarana kerja, kedudukan tenaga-tenaga terampil dan melaksanakan fungsi control.

- e. Melakukan fungsi pemegang kunci ruang khasanah utama apabila direktur operasional berhalangan.
- f. Memberikan keputusan kredit (pembiayaan) kepada calon debitur, setelah melakukan analisa dan evaluasi oleh bagian kabid, marketing, dan account officer.
- g. Mengeluarkan surat keputusan pengangkatan dan penghentian pegawai.
- h. Melaksanakan pendekatan kepada nasabah melalui keagamaan dan memberikan motivasi dalam rangka pengembangan usaha bank dan nasabah.
- i. Menjaga dan mempertahankan kredibilitas bank dalam bentuk perkembangan laba usaha, pengelolaan dana yang efektif dan menjaga stabilitas likuiditas bank serta menuju kepada prinsip kehati-hatian.
- j. Melaksanakan pembuatan laporan setiap bulan Bank Indonesia dan dewan komisaris.

4. Direktur Operasional

Tugas dari direktur operasional adalah:

- a. Bertanggung jawab sepenuhnya dalam kegiatan operasional bank.
- b. Membantu direktur utama dalam melaksanakan pengawasan kerja dibidang operasi antara lain: cash and teller, jasa nasabah, accounting, dan bagian umum.
- c. Mengadakan pengarahan dan pembinaan serta pengawasan terhadap jalanya operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Medan.
- d. Menyetujui tiket pembukuan dan menandatangani bilyet deposito mudharabah.
- e. Melakukan pemeriksaan kas apabila terjadi ketidaksesuaian.
- f. Melaporkan kepada direktur utama serta membuat berita acara atau hasil pemeriksaan yang dilakukan.
- g. Memeriksa dan menyetujui laporan anggaran neraca harian laba rugi dari bagian accounting.

5. Kepala Bagian Marketing

Memiliki tugas antara lain:

- a. Membantu direktur utama dalam mengolah kegiatan dibidang marketing.
- b. Mengkoordinir tugas-tugas dibagian sub bidang marketing.

- c. Memeriksa kelengkapan data calon debitur.
- d. Melaksanakan proses analisa pembiayaan berdasarkan batas limit yang diberikan oleh direksi dalam pemutusan kredit.
- e. Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
- f. Melaksanakan monitoring sistem kredit (pembiayaan) yang telah disetujui melalui bagian administrasi kredit.
- g. Memberikan persetujuan overdraft sesuai limit yang ditentukan oleh direksi.
- h. Memberikan persetujuan tentang penerbitan Half Sheet (nota persetujuan pembukuan) pinjaman yang diberikan melalui bagian administrasi kredit.
- i. Mempersiapkan jadwal review kredit secara tahunan.

6. Kepala Bagian Operasional

Kepala bagian operasional memiliki tugas antara lain untuk mengkoordinir tugas seluruh bagian sub operasional dan melaksanakan fungsi sebagai putusan cheecker dan semua tiket transaksi bank.

7. Bagian Umum dan Personalia

Memiliki tugas antara lain:

- a. Melaksanakan pemeliharaan semua barang aktiva tetap dan inventaris kantor serta biaya-biaya kantor.
- b. Melaksanakan pembelian alat-alat kantor seizin direksi.
- c. Melaksanakan pembelian barang aktiva tetap dan inventaris kantor seizin direksi.
- d. Melaksanakan pembelian barang aktiva tetap dan inventaris serta melakukan penyusutan berdasarkan umum ekonomis.
- e. Melaksanakan serta memelihara pembayaran uang muka, dan melakukan amortisasi biaya sesuai dengan taksiran umur ekonomis.
- f. Menerima dan memberhentikan pegawai seizin dari direksi.

8. Customer Service

Adapun tugas dan wewenang dari jabatan ini adalah:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah.
- b. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.
- c. Melaksanakan penerapan prinsip mengenal nasabah dikantor.
- d. Melakukan pelayanan penentuan saldo rekening.

9. Jumlah Tenaga Kerja

Adapun profil pegawai pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Medan sebagai berikut:

- a. Jumlah dewan komisaris pada PT. BPRS Gebu Prima Medan sebanyak 1 orang.
- b. Jumlah pegawai PT. BPRS Gebu Prima Medan sebanyak 12 orang yang terdiri dari karyawan 5 orang dan karyawan 7 orang tersebar dalam berbagai posisi.
- c. Rata-rata pendidikan terakhir pegawai PT. BPRS Gebu Prima Medan adalah S1.
- d. Status kepegawaian untuk berbagai posisi ada yang sudah menjadi pegawai tetap dan ada juga yang masih berstatus pegawai kontrak.

10. Jam Kerja Karyawan

Adapun jam kerja yang berlaku selama ini pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan adalah mulai pada pukul 08:00 WIB dan berakhir pukul 17:00 WIB. Sebelum jam kerja dimulai pada pukul 08:00 WIB, para karyawan harus sudah berada di kantor untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan aktifitas perbankan. Pada sore harinya aktifitas perbankan sudah berakhir dan karyawan harus menyusun dan merapikan berkas agar tidak hilang dan kececeran. Akan tetapi ada beberapa karyawan yang harus menambah jam kerja (lembur), hal ini dikarenakan adanya tugas atau pekerjaan yang harus selesai pada saat itu juga.

11. Sistem Pengupahan dan Fasilitas

Sistem pengupahan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan diberikan dengan pembayaran gaji/upah yang dilaksanakan setiap bulannya, dimana besaran upah/gaji sesuai dengan tingkat jabatan masing-masing karyawan. Fasilitas yang didapat adalah berupa tunjangan kesehatan, bonus upah lembur, pemberian fasilitas berupa mobil dan kereta dinas untuk kegiatan operasional dan promosi produk perusahaan.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis mengenai pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Gebu Prima, penulis terlebih dahulu

akan menjelaskan data responden yang merupakan sampel dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran angket sebanyak 36 pertanyaan di dalam tiga variabel untuk 78 sampel:

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	55.1	55.1	55.1
	Perempuan	35	44.9	44.9	100.0
Total		78	100.0	100.0	

Sumber :Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 78 nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase 55,1% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang dengan persentase 44,9%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan didominasi oleh kaum laki-laki.

b. Responden Berdasarkan usia

Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35	23	29.5	29.5	29.5
	36-45	16	20.5	20.5	50.0
	46-55	18	23.1	23.1	73.1
	56-65	16	20.5	20.5	93.6
	66-75	5	6.4	6.4	100.0
Total		78	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 profil responden berdasarkan usia, diketahui bahwa dari 78 sampel nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, responden terbanyak terdapat pada rentang usia 20-35 tahun dengan persentase 29,5% dan di posisi kedua pada rentang usia 46-55 tahun dengan persentase 23,1% Selanjutnya, pada usia 36-45 tahun dengan persentase 20,5% dan usia 56-65 tahun dengan persentase 20,5% kemudian, yang terakhir dengan persentase 6,4% ada usia 66-75 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. BPRS Gebu Prima didominasi oleh nasabah yang berusia 20-35 tahun.

c. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Mahasiswa	3	3.8	3.8	3.8
	Guru	18	23.1	23.1	26.9
	Wiraswasta	28	35.9	35.9	62.8
	Karyawan Swasta	18	23.1	23.1	85.9
	PNS	8	10.3	10.3	96.2
	IRT	3	3.8	3.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nasabah dengan pekerjaan PNS, Guru, Wiraswasta, Karyawan Swasta, Dosen, IRT, Pegawai BUMN, Pensiunan, dan Mahasiswa adalah yang paling mendominasi yaitu Wiraswasta 23 orang atau sebesar 29,5%, Karyawan Swasta yaitu 23,1%, Guru yaitu 23,1%, Pensiunan yaitu 6,5%, PNS yaitu 3,8%, IRT yaitu 3,8%, Pegawai BUMN 3,8%, Mahasiswa yaitu 3,8%, dan Dosen yaitu 2,6%.

d. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Responden Pendidikan Terakhir

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	11	14.1	14.1	14.1
	D3	1	1.3	1.3	15.4
	S1	62	79.5	79.5	94.9
	S2	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa tingkat pendidikan terbanyak dari nasabah PT.BPRS Gebu Prima Kota Medan adalah di tingkat S1 sebanyak 79,5% dan diikuti tingkat SMA sebanyak 14,1% tingkat S2 sebanyak 5,1%, dan terakhir tingkat D3 sebanyak 1,3%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat S1 yang menjadi dominasi tingkat pendidikan terakhir nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penuli sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Variabel *Sharia Compliance* (X1)

Data dalam tabel yang telah dirangkum dalam tabel frekuensi di bawah ini menunjukkan beberapa besar frekuensi yang menjawab pertanyaan tentang variabel *Sharia Compliance*.

Tabel 4.5
Skor Angket Variabel *Sharia Compliance*

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	25,6	58	74,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
2	22	28,2	55	70,5	2	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
3	20	25,6	58	74,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
4	20	25,6	57	73,1	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
5	23	29,5	54	69,2	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
6	25	32,1	52	66,7	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100

7	23	29,5	53	67,9	2	2,6	0	0,0	0	0,0	78	100
8	28	35,9	49	62,8	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
9	22	28,2	54	69,2	2	2,6	0	0,0	0	0,0	78	100
10	26	33,3	49	62,8	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100
11	27	34,6	50	64,1	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
12	20	25,6	58	74,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100

Sumber : Data Penelitian diolah (2023)

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai standar syariah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 58 orang sebesar 74,4%.
- 2) Jawaban responden tentang layanan yang ditawarkan PT. BPRS Gebu Prima dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah, dengan sebagian besar setuju dengan jawaban responden sebanyak 55 orang sebesar 70,5%.
- 3) Jawaban responden tentang produk yang ditawarkan PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, dan sebagian besar setuju dengan jawaban responden sebanyak 58 orang sebesar 74,4%.
- 4) Jawaban responden tentang akad yang digunakan dalam produk-produk PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai dengan prinsip syariah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 57 orang sebesar 73,1%.
- 5) Jawaban responden tentang laporan keuangan di PT. BPRS Gebu Prima jujur dan transparan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 54 orang sebesar 69,2%.
- 6) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima menyampaikan informasi laporan keuangan publikasi secara tepat waktu, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden 52 orang sebesar 66,7%.
- 7) Jawaban responden tentang seluruh aktivitas di PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan sebagian besar menjawab netral dengan jawaban responden 53 orang sebesar 67,9%.
- 8) Jawaban responden tentang penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS), dan sebagian besar menjawab netral dengan jawaban responden 49 orang sebesar 62,8%.

- 9) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima tidak menggunakan sistem bunga sehingga transaksinya bebas riba, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden 54 orang sebesar 69,2%.
- 10) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden 49 orang sebesar 62,8%.
- 11) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban 50 orang sebesar 64,1%.
- 12) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima harus amanah dalam mengelola dana yang dipercayakan oleh nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden 58 orang sebesar 74,4%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel *Sharia Compliance* (X1) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator kualitas pelayanan, produk dan menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah pada pernyataan pertama, ketiga dan kedua belas yaitu tentang pernyataan responden berupa kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai standar syariah, produk yang ditawarkan PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, dan PT. BPRS Gebu Prima harus amanah yang dipercayakan oleh nasabah. Dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 58 orang sebesar 74,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima didasari oleh kualitas layanan, produk dan menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dari *Sharia Compliance* yang dimiliki oleh PT. BPRS Gebu Prima dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

b. Variabel *Assurance* (X2)

Data dalam tabel yang telah di rangkum dalam tabel frekuensi di bawah ini menunjukkan beberapa besar frekuensi yang menjawab pernyataan tentang variabel *Assurance*.

Tabel 4.6
Skor Angket Variabel Assurance

Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	33,3	44	56,4	2	2,6	1	1,3	0	0,0	78	100

2	31	39,7	44	56,4	2	2,6	1	1,3	0	0,0	78	100
3	35	44,9	41	52,6	1	1,3	1	1,3	0	0,0	78	100
4	21	26,9	55	70,5	1	1,3	1	1,3	0	0,0	78	100
5	24	30,8	51	65,4	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100
6	26	33,3	49	62,8	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100
7	27	34,6	51	65,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
8	10	12,8	53	67,9	12	15,4	2	2,6	1	1,3	78	100
9	29	37,2	47	60,3	2	2,6	0	0,0	0	0,0	78	100
10	26	33,3	41	52,6	11	14,1	0	0,0	0	0,0	78	100
11	20	25,6	58	74,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
12	22	28,2	55	70,5	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima melayani dengan penuh keramahan dan kesopanan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 44 orang sebesar 56,4%.
- 2) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima menggunakan pakaian yang sopan, bersih dan rapi serta memberi senyum dan salam, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 44 orang sebesar 56,4%.
- 3) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi tentang produk kepada nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 41 orang sebesar 52,6%.
- 4) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima secara langsung memberikan informasi terkait produk dan jasa Bank keberbagai masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 55 orang sebesar 70,5%.
- 5) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan kerahasiaan data nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 51 orang sebesar 65,4%.
- 6) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima dapat menyimpan data nasabah dengan benar dan akurat, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 49 orang sebesar 62,8%.

- 7) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan saran produk yang terbaik kepada nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 51 orang sebesar 65,4%.
- 8) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima berusaha memberikan solusi produk terbaik kepada nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 53 orang sebesar 67,9%.
- 9) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.
- 10) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 41 orang sebesar 52,6%.
- 11) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 58 orang sebesar 74,4%.
- 12) Jawaban responden tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan pilihan terbaik untuk proses biaya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 55 orang sebesar 70,5%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel *Assurance* (X2) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pada pernyataan kesebelas yaitu tentang karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan sehingga mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 responden (74,4%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima didasari oleh karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dari *Assurance* yang dimiliki oleh PT. BPRS Gebu Prima dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Data dalam tabel yang telah di rangkum dalam tabel frekuensi di bawah ini menunjukkan beberapa besar frekuensi yang menjawab pernyataan tentang variabel Kepuasan Nasabah.

Tabel 4.7
Skor Angket Variabel Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	31	39,7	47	60,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
2	29	37,2	47	60,3	2	2,6	0	0,0	0	0,0	78	100
3	29	37,2	47	60,3	2	2,6	0	0,0	0	0,0	78	100
4	28	35,9	47	60,3	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100
5	29	37,2	49	62,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	78	100
6	28	35,9	49	62,8	1	1,3	0	0,0	0	0,0	78	100
7	31	39,7	45	57,7	1	1,3	1	1,3	0	0,0	78	100
8	26	33,3	48	61,5	4	5,1	0	0,0	0	0,0	78	100
9	28	35,9	47	60,3	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100
10	25	32,1	49	62,8	4	5,1	0	0,0	0	0,0	78	100
11	26	33,3	48	61,5	4	5,1	0	0,0	0	0,0	78	100
12	28	35,9	47	60,3	3	3,8	0	0,0	0	0,0	78	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang saya merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan oleh PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.
- 2) Jawaban responden tentang saya puas karena PT. BPRS Gebu Prima menjaga kepercayaan dari para nasabahnya, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.
- 3) Jawaban responden tentang saya merasa puas karena kepatuhan syariah yang diterapkan oleh PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan yang saya harapkan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.
- 4) Jawaban responden tentang saya merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan PT. BPRS Gebu Prima sebagai tempat melakukan transaksi perbankan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.

- 5) Jawaban responden tentang harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan produk PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 49 orang sebesar 62,8%.
- 6) Jawaban responden tentang kinerja PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan harapan nasabah, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 49 orang sebesar 62,8%.
- 7) Jawaban responden tentang saya tidak ragu untuk menggunakan produk PT. BPRS Gebu Prima kembali, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 45 orang sebesar 57,7%.
- 8) Jawaban responden tentang saya akan terus menggunakan produk secara berkesinambungan di PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 48 orang sebesar 61,5%.
- 9) Jawaban responden tentang saya merekomendasikan kepada teman/kerabat untuk menjadi nasabah di PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.
- 10) Jawaban responden tentang saya memberitahukan kepada teman/kerabat tentang keuntungan yang saya dapatkan menggunakan produk di PT. BPRS Gebu Prima, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 49 orang sebesar 62,8%
- 11) Jawaban responden tentang PT. BPRS Gebu Prima langsung meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, dan sebagian besar menjawab setuju dengan jawaban responden sebanyak 48 orang sebesar 61,5%.
- 12) Jawaban responden tentang saya sebagai nasabah pernah komplain, dan sebagian besar menjawab netral dengan jawaban responden sebanyak 47 orang sebesar 60,3%.

Berdasarkan jawaban responden tentang variabel Kepuasan Nasabah (Y) di atas, dapat disimpulkan bahwa item pernyataan yang mendapatkan persentase tertinggi yaitu terdapat pada indikator konfirmasi harapan dan ketersediaan untuk merekomendasi pada pernyataan kelima, keenam dan kesepuluh yaitu tentang harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan produk PT. BPRS Gebu Prima, kinerja PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan harapan nasabah, dan saya memberitahukan kepada teman/kerabat tentang keuntungan yang saya dapatkan menggunakan produk di PT. BPRS Gebu Prima. Sehingga mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 49 responden (62,8%). Dengan demikian dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah pada

PT. BPRS Gebu Prima didasari oleh konfirmasi harapan dan ketersediaan untuk merekomendasi dari kepuasan nasabah yang dimiliki oleh PT. BPRS Gebu Prima dan dinilai memberikan manfaat kepada nasabahnya.

D. Hasil Penelitian

Pada karya ilmiah ini, penulis melakukan penelitian di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, yang beralamat di Jl. Arief Rahman Hakim, Kec. Medan Area. BPRS adalah singkatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, BPRS Gebu Prima sudah berdiri sejak tahun 1996.

Penulis memilih BPRS Gebu Prima karena lokasinya yang berada di pusat kota Medan, yang mana penulis merasa tepat melakukan penelitian sharia compliance dan assurance di Kota medan. Penulis mengambil responden dari nasabah BPRS Gebu Prima bagian Tabungan, Deposito, dan Pembiayaan yang berjumlah 363 nasabah. Dengan populasi yang ada, peneliti tidak memungkinkan untuk mengumpulkan semua data karena adanya keterbatasan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin sehingga sampel yang harus diteliti sebesar 78 nasabah. Pengolahan data dalam bentuk angket ini masing-masing variabel X1 (Sharia Compliance) yang terdiri dari 12 item pernyataan, variabel X2 (Assurance) yang terdiri dari 12 item pernyataan, dan Y (Kepuasan Nasabah) yang terdiri dari 12 item pernyataan. Angket ini diberikan kepada 78 nasabah BPRS Gebu Prima yang akan diolah nantinya dengan menggunakan *skala likert* agar mendapatkan hasil yang *valid* dan *reliabel*.

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Validitas adalah syarat untuk penelitian kuantitatif dan kualitatif (dalam penelitian naturalistik). Validitas berdasarkan pandangan bahwa pada dasarnya suatu instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya dimaksudkan untuk diukur (Ramadani & Sanusi, 2018). Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0.05. bila r hitung $>$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - 2$. Dalam hal ini n adalah jumlah responden,

sehingga didapatkan $df = 78 - 2$ atau $df = 76$ dengan alpha 5%, maka didapat r tabel = 0.2227. hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
<i>Sharia Compliance</i> (X ₁)	Pernyataan 1	0.2227	0.852	Valid
	Pernyataan 2	0.2227	0.842	Valid
	Pernyataan 3	0.2227	0.832	Valid
	Pernyataan 4	0.2227	0.840	Valid
	Pernyataan 5	0.2227	0.811	Valid
	Pernyataan 6	0.2227	0.812	Valid
	Pernyataan 7	0.2227	0.843	Valid
	Pernyataan 8	0.2227	0.721	Valid
	Pernyataan 9	0.2227	0.646	Valid
	Pernyataan 10	0.2227	0.675	Valid
	Pernyataan 11	0.2227	0.683	Valid
	Pernyataan 12	0.2227	0.832	Valid
<i>Assurance</i> (X ₂)	Pernyataan 1	0.2227	0.545	Valid
	Pernyataan 2	0.2227	0.755	Valid
	Pernyataan 3	0.2227	0.768	Valid
	Pernyataan 4	0.2227	0.689	Valid
	Pernyataan 5	0.2227	0.603	Valid
	Pernyataan 6	0.2227	0.557	Valid
	Pernyataan 7	0.2227	0.542	Valid
	Pernyataan 8	0.2227	0.417	Valid
	Pernyataan 9	0.2227	0.606	Valid
	Pernyataan 10	0.2227	0.414	Valid
	Pernyataan 11	0.2227	0.473	Valid
	Pernyataan 12	0.2227	0.480	Valid
	Pernyataan 1	0.2227	0.824	Valid
	Pernyataan 2	0.2227	0.744	Valid
	Pernyataan 3	0.2227	0.794	Valid

Kepuasan Nasabah (Y)	Pernyataan 4	0.2227	0.799	Valid
	Pernyataan 5	0.2227	0.785	Valid
	Pernyataan 6	0.2227	0.755	Valid
	Pernyataan 7	0.2227	0.703	Valid
	Pernyataan 8	0.2227	0.713	Valid
	Pernyataan 9	0.2227	0.813	Valid
	Pernyataan 10	0.2227	0.677	Valid
	Pernyataan 11	0.2227	0.713	Valid
	Pernyataan 12	0.2227	0.813	Valid

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan hasil output SPSS 23 pada tabel 4.8 diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 36 pernyataan yang diberikan kepada 78 responden ditemukan nilai r hitung $>$ dari r tabel yang berarti seluruh pernyataan dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Ukuran reabilitas dapat dilihat melalui reability statistic pada nilai Cronbach alpha dalam perhitungan menggunakan SPSS 23 diukur berdasarkan skala 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1, maka instrumen dinyatakan semakin reliabel. Dalam penelitian ini, ketentuan untuk menetapkan tingkat reabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

- a. Reliabel jika nilai *Cronbach alpha* $>$ 0,60
- b. Tidak reliabel jika nilai *Cronbach alpha* $<$ 0.60

Hasil uji reabilitas dengan menggunakan SPSS 23 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	N of Item	Keterangan
<i>Sharia Compliance</i> (X1)	0.941	12	Reliabel
<i>Assurance</i> (X2)	0.806	12	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.933	12	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Pada tabel 4.9 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari 0.60 dengan jumlah responden (n) = 78. Maka semua variabel sudah terbebas dari uji reliabilitas dan terbukti keandalannya menjadi alat ukur dalam penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya terdistribusi normal, mendekati normal atau valid. Data terdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0.05 sedangkan data tidak terdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05.

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan 2 metode, yaitu dengan uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dan grafik Normal P-P Plot. Hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas Teknik Kolmogorof-Smirnov

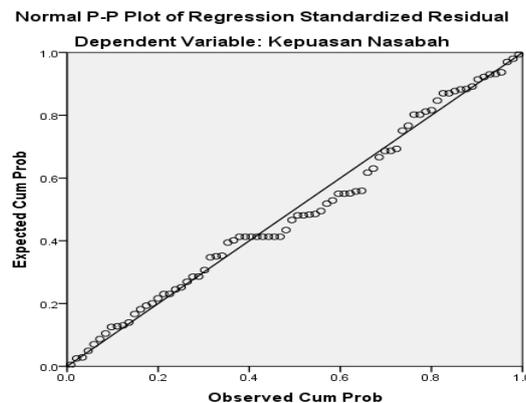
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39258738
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.828
Asymp. Sig. (2-tailed)		.500

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* = 0.500 > 0,05 dengan jumlah responden (n) = 78. Maka dinyatakan data pada persamaan regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan teknik *Normal Probability Plot* dengan ketentuan apabila garis data riil mengikuti garis diagonal maka dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji normalitas teknik *Normal Probability Plot* dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot



Sumber : data diolah dengan SPSS (2023)

Pada grafik Normal P-P Plot, terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti data terdistribusi normal. Kedua metode uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal atau dengan kata lain data terdistribusi normal.

b) Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi linier berganda. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak terjadi multikolenieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance Value* dengan ketentuan apabila nilai $VIF < 10$ atau $Tolerance Value > 0.10$ maka tidak terjadi multikolenieritas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolenieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sharia Compliance	.688	1.454
Assurance	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Dari tabel di atas dapat diketahui kedua variabel independen yaitu X_1 , dan X_2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi multikolenieritas dalam variabel independent penelitian ini karena cara yang

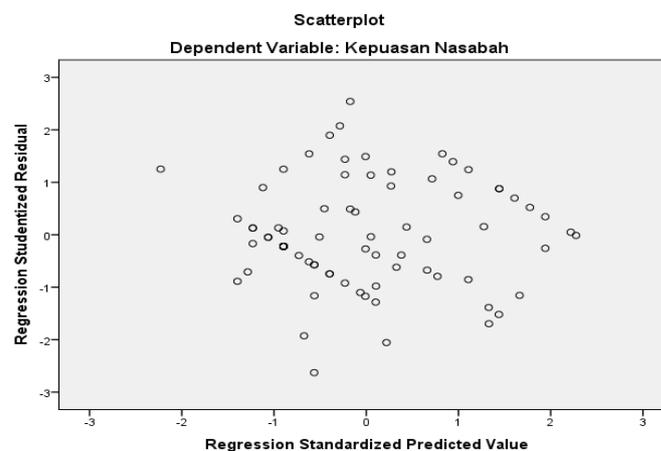
digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflation Factor/ VIF*) dimana nilai tolerance bernilai lebih besar dari 0,10 yakni:

- a) Nilai VIF Sharia Compliance (X1) = 1.454 dan nilai tolerance Sharia Compliance (X1) = 0.688.
- b) Nilai VIF Assurance (X2) = 1.454 dan nilai tolerance Assurance (X2) = 0.688.
- c) **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatter plot*. Dibawah ini merupakan tabel hasil uji statistik pada output SPSS 23.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data primer diolah (2023)

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang teratur pada titik-titik pengolahan data tetapi menyebar pada titik origin (angka 0) sehingga dinyatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Teknik Analisis Data

a) Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.12

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.227	5.622		.218	.828
Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000
Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1.227 + 0.397X_1 + 0.593X_2 + e$$

$$Y = 1.227 + 0.397 (\text{Sharia Compliance}) + 0.593 (\text{Assurance})$$

Hasil dapat dilihat dari keterangan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 1.227 artinya jika variabel $X_1 = 0$ dan $X_2 = 0$ dianggap besar, maka akan menaikkan kepuasan nasabah senilai 12.27% PT. BPRS Gebu Prima.
- 2) Nilai besaran koefisien regresi X_1 sebesar 0.397 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika *sharia compliance* mengalami peningkatan satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah senilai 3.97% PT. BPRS Gebu Prima.
- 3) Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0.593 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa *assurance* mengalami peningkatan sebesar satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah senilai 5.93% PT. BPRS Gebu Prima.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara statistik ini dilakukan untuk melihat diterima atau tidak hipotesis yang diajukan. Pengajuan pengaruh tersebut dilakukan melalui uji parsial dan simultan, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode survey.

a) Uji Parsial dengan uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1) dan (X_2) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Pada penelitian ini uji t dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan taraf signifikan 0.05. jika t_{hitung} lebih besar t_{tabel} dengan nilai probabilitas signifikan < 0.05 , maka model regresi dikatakan

signifikan. Dengan taraf signifikan 0.05, $df = n-k-1 = 78-2-1 = 75$, dimana k jumlah variabel dan n adalah banyaknya jumlah sampel, serta dengan menggunakan uji dua arah maka dapat ditentukan t tabel pada penelitian ini sebesar 1.992. Adapun hasil uji t ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.227	5.622		.218	.828		
	Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000	.688	1.454
	Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat disimpulkan hasil uji parsial (uji t) yang dibantu dengan SPSS versi 23 sebagai berikut:

1. Pengujian *Sharia Compliance* dengan Kepuasan nasabah

Tabel 4.13, terlihat untuk nilai t adalah 3.779 dan taraf signifikannya adalah 0.000, dalam penelitian ini *Sharia Compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.779 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_{a1} diterima artinya secara parsial *sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

2. Pengujian *Assurance* dengan kepuasan nasabah

Tabel di atas terlihat nilai t adalah 4.740 dan taraf signifikannya adalah 0.000. Dalam penelitian ini *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.740 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_{a2} di terima artinya secara parsial *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

b) Uji Simultan (Uji f)

Uji f dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan ketentuan apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama dinyatakan berpengaruh signifikan atas variabel dependen. Kemudian dengan melihat nilai signifikansinya (Sig), apabila nilai Sig. < 0.05 maka variabel bebas secara bersama-sama dinyatakan berpengaruh signifikan atas variabel terikat. F_{tabel} pada penelitian ini adalah sebesar 3.12. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	975.552	2	487.776	41.279	.000 ^b
	Residual	886.243	75	11.817		
	Total	1861.795	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji F dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (dependen), karena hasil yang diperoleh adalah nilai sig. < 0.05 yaitu $0.000 < 0.05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $41.279 > 3.12$. Dalam hal ini H_{a3} diterima artinya secara parsial *sharia compliance* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

c) Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu dengan menghitung seberapa besar pengaruh *sharia compliance* dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah. Adapun nilai R Square dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.524	.511	3.43752	2.168

a. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.15 didapatkan hasil bahwa besarnya nilai Adjusted R Square sebesar 0.511, besarnya nilai tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel terikat atau kepuasan nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas Sharia Compliance (X_1), Assurance (X_2), dengan nilai sebesar 0.511 atau 51.1% dan sisanya 48.9% di jelaskan pada variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

E. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini akan dijelaskan melalui hipotesis dari penelitian sesuai dengan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya dan dikorelasikan dengan hasil penelitian sebelumnya dan didukung oleh teoritis, untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Sharia Compliance* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah) adalah bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam. Oleh karena itu, *Sharia Compliance* yang di sediakan oleh PT. BPRS Gebu Prima, harus lebih meningkatkan pelayanan agar nasabah merasa puas dengan adanya kepatuhan syariah sehingga nasabah dapat mematuhi peraturan yang diberikan oleh PT. BPRS Gebu Prima. Adapaun manfaat atau keunggulan *Sharia Compliance* dapat dibentuk melalui beberapa indikator, meliputi; Kualitas layanan, Produk, Laporan Keuangan, Peran DPS, Tidak ada riba dalam transaksi, Menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah. Dengan penerapan kriteria dari *sharia compliance* tersebut diharapkan para nasabah dapat merasakan tingkat kepuasan dalam memberikan layanan yang dihasilkan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas variabel *Sharia Compliance* (X_1) terlihat untuk nilai t adalah 3.779 dan taraf signifikannya adalah 0.000, dalam penelitian ini *Sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari t_{hitung}

$> t_{\text{tabel}}$ ($3.779 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_a diterima artinya secara parsial *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Ramadani & Sanusi, 2018) menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara parsial yaitu *sharia compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Gebu Prima.

2. Pengaruh *Assurance* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keinginan yang didalamnya termasuk komunikasi variabel dan tertulis antara karyawan dan nasabah (Ramadani & Sanusi, 2018). *Assurance* berupa bentuk jaminan perbankan dan kesopanan karyawan kepada nasabah sehingga dengan adanya jaminan tersebut nasabah tidak perlu takut untuk menyimpan data rahasia kepada pihak bank. Adapun manfaat atau keunggulan *Assurance* dapat dibentuk melalui beberapa indikator, meliputi; Karyawan yang sopan dan ramah, Karyawan yang mengetahui produk bank, Bank memberikan kerahasiaan data nasabah, Bank memberikan saran produk yang terbaik, Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial melalui tabel *coefficient* pengaruh antara variabel *Assurance* (X_2) terlihat nilai t adalah 4.740 dan taraf signifikannya adalah 0.000. Dalam penelitian ini *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($4.740 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dalam hal ini H_a diterima artinya secara parsial *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Ramadani & Sanusi, 2018) yang menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara langsung variabel *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Gebu Prima.

3. Pengaruh *Sharia Compliance* (x_1) dan *Assurance* (X_2) terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan pada data tabel Anova^a uji f secara simultan diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 41.279. Analisis temuan dilakukan dengan cara membandingkan nilai f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} , dengan demikian dapat diasumsikan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut menunjukkan bahwa secara uji simultan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) pada PT. BPRS Gebu Prima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh (Ramadani & Sanusi, 2018) yang menyimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikan dari hasil uji simultan (uji f) sebesar $0.000 < 0.05$.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), *Sharia Compliance* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3.779 > t_{tabel} 1.992$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), *Assurance* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $4.740 > t_{tabel} 1.992$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji f), nilai f_{hitung} sebesar $41.279 > f_{tabel}$ sebesar 3.12 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan dapat disimpulkan bahwa *Sharia Compliance* dan *Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, maka untuk mengingat kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima diberikan saran sebagai berikut:

1. PT. BPRS Gebu Prima dapat terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan *Sharia Compliance* dan *Assurance* agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan yang dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta demi kemajuan perkembangan kepatuhan syariah dan jaminan terhadap nasabah.
2. Bagi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam hal ini universitas juga seharusnya dapat membantu mahasiswanya agar tidak menunda pengerjaan skripsi apabila hal ini berlanjut maka sebagian mahasiswa pun

nantinya bisa menambah masa studi dan itu akan berpengaruh pada keluhan dan akreditasi lulusan yang dihasilkan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Maka dari itu perlu adanya pelatihan dalam hal skripsi agar mahasiswa tidak takut gagal lagi dalam mengerjakan skripsi yaitu bisa dengan melanjutkan penelitian skripsi ke dalam penelitian jurnal sehingga merupakan prestasi tersendiri bagi mahasiswa melihat judul skripsinya dijadikan jurnal bahkan sangat bangga bila judul skripsi tersebut bisa menjadi jurnal internasional dengan dukungan dari dosen pembimbing.

3. Bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk mengatasi takut akan kegagalan yang paling utama adalah pada diri sendiri hendaknya mahasiswa percaya dengan kemampuan dirinya sendiri dan yakin bahwa dirinya akan berhasil melewati salah satu tahap untuk mencapai gelar sarjana yaitu skripsi. Mahasiswa pun diharapkan dapat meningkatkan motivasi berprestasi yang ada dalam dirinya dengan melihat teman yang selangkah lebih maju untuk acuan untuk meraih prestasi dengan membuat skripsi sebaik mungkin, dan juga untuk prokrastinasi penyusunan skripsi dapat diatasi dengan membuat jadwal *deadline* pengerjaan yang rinci sehingga tahap pertahap sebisa mungkin dapat dijalankan sesuai rencana pengerjaan skripsi yang telah dibuat.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian yang akan diteliti dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta menggunakan berbagai metode lain yang dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas tentang penelitian ini dan hendaknya menambah jumlah responden agar data yang didapat lebih akurat. Pada penelitian ini peneliti memakai variabel *sharia compliance* sebagai X1 (independen), *assurance* sebagai X2 (independen), dan kepuasan nasabah sebagai Y (dependen). Adapun beberapa variabel yang dapat ditambahkan oleh peneliti selanjutnya seperti kepercayaan nasabah, reputasi perusahaan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, A., Yaya, R., & Martawireja, A. E. (2016). *Akuntansi Perbankan Syariah. Jakarta: Salemba Empat.*
- Adrian, S. (2009). *Perbankan Syariah. Jakarta: Ghalia Indonesia.*
- Ahmed, S., Mohiuddin, M., Rahman, M., & ... (2021). The impact of Islamic Shariah compliance on customer satisfaction in Islamic banking services: mediating role of service quality. *Journal of Islamic ...* <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2020-0346>
- Algifari, D., & Si, M. (2014). *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Akadaemi ...*
- Alqur'an dan Terjemahan
- Anwar, M. N. (2018). *Analisis sharia compliance pada mekanisme pembiayaan KPR (Kepemilikan Rumah) di Bank Syariah Bukopin kantor cabang Surabaya.* digilib.uinsby.ac.id. <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/25938>
- ARISTA, S. (2022). *MANAJEMEN DANA DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA SENGON SARI KECAMATAN AEK KUASAN.* repository.umsu.ac.id. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/19029>
- Arrivabene, L. S., Vieira, P. R. C., & ... (2019). Impact of service quality, satisfaction and corporate image on loyalty: A study of a publicly traded for-profit university. *Services Marketing ...* <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630174>
- Asyura, S. H. (2020). *Analisis Penerapan Shariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar.* repository.ar-raniry.ac.id. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12681/>
- Barry, L. L., & Parasuraman, A. (n.d.). *ANALISA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.* *Academia.Edu.* <https://www.academia.edu/download/86830836/ITS-Undergraduate-16462-1202109005-Paper.pdf>
- Chien, L. H., & Chi, S. Y. (2019). Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. *Heliyon.* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844018336077>
- Febriana, N. I. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.* *IAIN Tulungagung Research Collections.* <http://178.128.61.209/index.php/nisbah/article/view/280>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas ...*
- Hafrida, C. A. (2020). *Pengaruh Shariah Compliance Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Aceh Syariah.* repository.ar-raniry.ac.id. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/17171/>
- Hasanah, U. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.* *Jurnal Penelitian Ilmiah.*
- Hayati, I., & Handika, W. (2021). *Pengaruh Brand Awareness dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Anggota Koperasi Syariah 212.* repository.umsu.ac.id. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/15498>
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan).* *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam.* https://scholar.archive.org/work/7eg2cgogarf0zd43pmkp72b2r4/access/wayback/http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/AGHNIYA/article/download/3188/pdf_20
- Isror, M., & Rahmayati, R. (2022). *Peranan Dewan Pengawas Syariah Dalam Pembiayaan*

- Mudarabah Pada Pt. Bprs Gebu Prima. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi*
<http://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/745>
- Karim, K. (2020). Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan. *Surabaya: CV Jakad Media Publishing.*
- Kholifah, N. (2021). *Pengaruh Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare.* repository.iainpare.ac.id.
<http://repository.iainpare.ac.id/2490/>
- Lesmana, A. (2008). Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank mandiri (persero) tbk di bagian retail & consumer risk group. ... , *Universitas Gunadarma.*
<Http://Www.Gunadarma.Ac....>
- muhammad. (2000). *lembaga keuangan kontemporer* (UII PRES). Yogyakarta.
- Mustika, R. (2019). *ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG.* repository.radenfatah.ac.id.
<http://repository.radenfatah.ac.id/4788/>
- ojk. (2022). *data statistik perbankan syariah.*
<Https://Www.Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Syariah/Data-Dan-Statistik/Statistik-Perbankan-Syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2022/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JANUARI%202022.Pdf>
- Othman, A. Q., & Owen, L. (2001). The multi dimensionality of Carter Model to measure customer service quality (SQ) in Islamic banking industry: a study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services.*
<http://www.iaif.ir/images/khareji/articles/bank/4.pdf>
- Pradesyah, R. (2018). Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam.*
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1757379%5C&val=18712%5C&title=Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1757379%5C&val=18712%5C&title=Analisis%20Perkembangan%20Akad-Akad%20Di%20Bank%20Syariah)
- Prijanto, B., Pulung, R. F., & Sari, A. R. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Di Kota Depok Menggunakan Carter Model. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking*
<https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/6607>
- Rahmayati, R. (2019). Pembiayaan Sindikasi Sebagai Peningkatan Portofolio Pembiayaan Perbankan Syariah. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman.*
<http://194.31.53.129/index.php/Al-masharif/article/view/1617>
- Ramadani, O. V., & Sanusi, A. (2018). Analisis Pengaruh Shariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke. *Economica: Jurnal Ekonomi*
<https://journal.walisongo.ac.id/index.php/economica/article/view/2662>
- Rasid, M. H. Al. (2018). *Pengaruh TERRA (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok.* repository.uinjkt.ac.id.
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/40733>
- shofani, pritandra chusnuludin. (2015). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Brisyarlah Kantor Cabang Semarang). *Politeknik Negeri Semarang.*
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Cetakan ke-4. *Jakarta: Kencana.*
- Sudaryono, D. (2016). Manajemen Pemasaran teori dan implementasi. *Yogyakarta: Andi.*
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.*

- Sukardi, B. (2012). Kepatuhan syariah (shariah compliance) dan inovasi produk bank syariah di Indonesia. *AKADEMIKA: Jurnal Pemikiran Islam*. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/akademika/article/view/201>
- Yassin, E. I. (2015). *Egie Ibrahim Yassin, 2015 PENGARUH KOMPETENSI DEWAN PENGAWAS SYARIAH (D PS) TERHADAP PENERAPAN SHARIA COMPLIANCE Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*. 1–9.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Pengaruh Sharia Compliance Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka dengan kerendahan hati peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket berikut dengan jawaban yang sejujurnya. Peneliti bertanggung jawab penuh atas kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama Responden :
Umur :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pernyataan berikut ini adalah Pengaruh Sharia Compliance Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima. Mohon dijawab pernyataan -pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda checklist (√) pada lembaran jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan yang sebenarnya dengan keterangan di bawah ini.

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Daftar Pernyataan

1. Sharia Compliance (Kepatuhan Syariah)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai standar syariah.					
2.	Layanan yang ditawarkan PT. BPRS Gebu Prima dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah.					
3.	Produk yang ditawarkan PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.					
4.	Akad yang digunakan dalam produk-produk PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai dengan prinsip syariah.					
5.	Laporan keuangan di PT. BPRS Gebu Prima jujur dan transparan.					
6.	PT. BPRS Gebu Prima menyampaikan informasi laporan keuangan publikasi secara tepat waktu.					
7.	Seluruh aktivitas di PT. BPRS Gebu Prima sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).					
8.	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS)					
9.	PT. BPRS Gebu Prima tidak menggunakan sistem bunga sehingga transaksinya bebas riba.					
10.	PT. BPRS Gebu Prima tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya.					
11.	PT. BPRS Gebu Prima menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada PT. BPRS Gebu Prima.					
12.	PT. BPRS Gebu Prima harus amanah dalam mengelola dana yang dipercayakan oleh nasabah.					

2. Assurance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima melayani dengan penuh keramahan dan kesopanan.					
2.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima menggunakan pakaian yang sopan, bersih dan rapi serta memberi senyum dan salam.					
3.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi tentang produk kepada nasabah.					
4.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima secara langsung memberikan informasi terkait produk dan jasa Bank ke berbagai masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah.					
5.	PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan kerahasiaan data nasabah.					

6.	PT. BPRS Gebu Prima dapat menyimpan data nasabah dengan benar dan akurat.					
7.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan saran produk yang terbaik kepada nasabah.					
8.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima berusaha memberikan solusi produk terbaik kepada nasabah.					
9.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
10.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu.					
11.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
12.	Karyawan PT. BPRS Gebu Prima memberikan pilihan terbaik untuk proses biaya pelayanan yang diberikan kepada nasabah.					

3. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan oleh PT. BPRS Gebu Prima.					
2.	Saya puas karena PT. BPRS Gebu Prima menjaga kepercayaan dari para nasabahnya.					
3.	Saya merasa puas karena kepatuhan syariah yang terapkan oleh PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan yang saya harapkan.					
4.	Saya merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan PT. BPRS Gebu Prima sebagai tempat melakukan transaksi perbankan.					
5.	Harapan saya dapat terpenuhi dalam menggunakan produk PT. BPRS Gebu Prima.					
6.	Kinerja PT. BPRS Gebu Prima sesuai dengan harapan nasabah.					
7.	Saya tidak ragu untuk menggunakan produk PT. BPRS Gebu Prima kembali.					
8.	Saya akan terus menggunakan produk secara berkesinambungan di PT. BPRS Gebu Prima.					
9.	Saya merekomendasikan kepada teman/kerabat untuk menjadi nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.					
10.	Saya memberitahukan kepada teman/kerabat tentang keuntungan yang saya dapatkan menggunakan produk di PT. BPRS Gebu Prima.					
11.	PT. BPRS Gebu Prima langsung meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan.					
12.	Saya sebagai nasabah pernah complain.					

Lampiran 2: Identitas Responden

No.	Nama	Umur	Pekerjaan	pendidikan	jenis kelamin
1	Muhammad Fadly Bangun	59	Wiraswasta	S1	L
2	Rizky Albadri	24	Wiraswasta	S1	L
3	Taufiqurrahman	29	Guru	S1	L
4	Fauziah Hanum	32	IRT	S1	P
5	Raihan Albani Dalimunthe	21	Mahasiswa	SMA	L
6	Yoga Pratama	29	Karyawan Swasta	D3	L
7	H.R. Bambang	73	Pensiunan	S1	L
8	M. Reza Abdi	38	Mahasiswa	S1	L
9	Syahdan Putra N.	36	Guru	S1	L
10	Zulkifli HariaNja	46	Guru	S1	L
11	Syahrudin Ali	67	Pensiunan	S2	L
12	Sugiarni Spd	53	Guru	S1	P
13	Zul Asmi	70	Wiraswasta	S1	L
14	M. Syafii	46	Wiraswasta	SMA	L
15	Yesi Hespita	40	Guru	S1	P
16	Tengku lisa	62	Wiraswasta	S1	P
17	M. Kasim Yusuf	65	Guru	S1	L
18	Zainal Arifin	56	GUru	S1	L
19	Zulkarnaen	62	Wiraswasta	S1	L
20	Ainul Mardiah	53	IRT	S1	P
21	Nurmala	56	Guru	S1	P
22	Riki Suherman	22	Karyawan Swasta	SMA	L
23	Sadam Musir	22	Karyawan Swasta	SMA	L
24	Ramadi	24	Karyawan Swasta	SMA	L
25	Agus Suriyanto	32	Karyawan Swasta	SMA	L
26	Mhd. Triyono	30	Karyawan Swasta	SMA	L
27	Agus Adhy	48	PNS	S1	L
28	Jamal Abbas	55	Wiraswasta	S1	L
29	Liza Minelli	45	Guru	S1	P
30	M. Nasyir	61	Pensiunan	S1	L

31	Dewi Siregar	48	Wiraswasta	SMA	P
32	Yuli	51	Wiraswasta	SMA	P
33	Deni Wira	35	Wiraswasta	S1	L
34	Chairunnisah	58	Wiraswasta	SMA	P
35	Nurul lydia	43	Karyawan Swasta	S1	P
36	Jimin	43	Wiraswasta	S1	L
37	Miftahurrahmi	47	Wiraswasta	S1	L
38	Chairuddin	65	Pensiunan	S1	L
39	Sontina Matilda	57	Pegawai BUMN	S2	P
40	Soerya Yenita	38	Guru	S1	P
41	Xaviera Annisa	26	Karyawan Swasta	S1	P
42	Zahra Nur Nst	53	Guru	S1	P
43	Susana	42	Wiraswasta	S1	P
44	Parno Alan	45	Wiraswasta	S1	L
45	Rowitno Sihite	38	Karyawan Swasta	S1	L
46	Adinda	23	Mahasiswa	SMA	P
47	Rasyid Manday	59	Wiraswasta	S1	L
48	Septriani	57	PNS	S2	P
49	Ramlan	61	Wiraswasta	S1	L
50	Ngatemin	55	Guru	S1	P
51	Efilinda Nst	56	PNS	S1	P
52	Linda Ravita Helmi	48	PNS	S1	P
53	Priadi	46	Wiraswasta	S1	L
54	Hana Salsabila	24	Karyawan Swasta	S1	P
55	Teguh Herwanto	64	Pensiunan	S1	L
56	M. Adjie Akbar	57	Wiraswasta	S1	L
57	Edy Sukri	67	Wiraswasta	S1	L
58	Erwin Andriansyah	47	Wiraswasta	S1	L
59	Nanda Zevira	29	Wiraswasta	S1	P
60	Kurniadi	39	Karyawan Swasta	S1	L
61	Rahyunan Idroes	64	Karyawan Swasta	S1	L
62	Maulida	23	Karyawan Swasta	S1	P
63	Ali Hazmi Ragil	33	Wiraswasta	S1	L

64	Shella Novita	29	Karyawan Swasta	S1	P
65	Beni Cristian Sirait	31	Karyawan Swasta	S1	L
66	Afriza Habibah	37	Karyawan Swasta	S1	P
67	Fitriana	44	Guru	S1	P
68	Nurleni	53	Guru	S1	P
69	Supriani	34	Guru	S1	P
70	Dimas Wiethri	39	Guru	S1	L
71	Rosmidar	53	Guru	S1	P
72	unni mora Marlina	27	Guru	S1	P
73	Abdullah Hrp	32	Karyawan Swasta	S1	L
74	Melya Utami	39	PNS	S1	P
75	Ahmad Affandy Lbs	38	PNS	S1	L
76	Nana Agustina	48	IRT	S1	P
77	Resti Utari	26	Karyawan Swasta	S1	P
78	Deliati	53	PNS	S2	P

Lampiran 3: Jawaban Responden

1. Variabel Sharia Compliance

Responden	SHARIA COMPLIANCE (X1)												TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
12	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	57
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
17	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
19	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	54
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	54
22	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
24	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
31	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
32	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	51
33	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	53
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	51
35	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	52
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	54
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	54
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	50
62	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	53
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	55
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	50
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	58
71	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
74	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	48
77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
78	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	51

2. Variabel Assurance

Responden	ASSURANCE (X2)												TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	52
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	48
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
8	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	50
9	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	55
10	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
13	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	52
14	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	51
15	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	54
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57
17	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	53
18	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
19	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	54
20	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	55
21	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	56
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	55
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	57
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52
26	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	57
27	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	52
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	45
29	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	51
30	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	52
31	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	52
32	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	52
33	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	52
34	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	54
35	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
36	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
37	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
39	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	52
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
41	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	56

42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
43	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	53
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	46
46	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
48	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	52
49	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	53
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	50
51	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	51
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	50
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	58
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
58	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	45
59	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	54
60	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	45
61	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	49
62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
63	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	49
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
67	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	40
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	48
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
72	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54
73	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
74	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	52
75	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	57
76	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	48
77	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	5	5	48
78	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	48

3. Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	KEPUASAN NASABAH (Y)												TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	51

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
55	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	52
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
58	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	44
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
61	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	52
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
64	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	49
65	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	43
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
74	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	53
75	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	58
76	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	53
77	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
78	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

Lampiran 4: Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	55.1	55.1	55.1
	Perempuan	35	44.9	44.9	100.0
Total		78	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	11	14.1	14.1	14.1
	D3	1	1.3	1.3	15.4
	S1	62	79.5	79.5	94.9
	S2	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-35	23	29.5	29.5	29.5
	36-45	16	20.5	20.5	50.0
	46-55	18	23.1	23.1	73.1
	56-65	16	20.5	20.5	93.6
	66-75	5	6.4	6.4	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	3	3.8	3.8	3.8
	Guru	18	23.1	23.1	26.9
	Wiraswasta	28	35.9	35.9	62.8
	Karyawan Swasta	18	23.1	23.1	85.9
	PNS	8	10.3	10.3	96.2
	IRT	3	3.8	3.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Lampiran 5: Deskripsi Variabel

1. Variabel Sharia Compliance

Pernyataan x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	58	74.4	74.4	74.4
	SS	20	25.6	25.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	55	70.5	70.5	71.8
	SS	22	28.2	28.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	58	74.4	74.4	74.4
	SS	20	25.6	25.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	57	73.1	73.1	74.4
	SS	20	25.6	25.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	54	69.2	69.2	70.5
	SS	23	29.5	29.5	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	52	66.7	66.7	67.9
	SS	25	32.1	32.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.6	2.6	2.6
	S	53	67.9	67.9	70.5
	SS	23	29.5	29.5	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	49	62.8	62.8	64.1
	SS	28	35.9	35.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.6	2.6	2.6
	S	54	69.2	69.2	71.8
	SS	22	28.2	28.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x110

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	49	62.8	62.8	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x111

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	50	64.1	64.1	65.4
	SS	27	34.6	34.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x112

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	58	74.4	74.4	74.4
	SS	20	25.6	25.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

2. Variabel Assurance**Pernyataan x21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.1	5.1	5.1
	S	48	61.5	61.5	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	2	2.6	2.6	3.8
	S	44	56.4	56.4	60.3
	SS	31	39.7	39.7	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	1	1.3	1.3	2.6
	S	41	52.6	52.6	55.1
	SS	35	44.9	44.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	1	1.3	1.3	2.6

S	55	70.5	70.5	73.1
SS	21	26.9	26.9	100.0
Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	51	65.4	65.4	69.2
	SS	24	30.8	30.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	49	62.8	62.8	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	51	65.4	65.4	65.4
	SS	27	34.6	34.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	2	2.6	2.6	3.8
	N	12	15.4	15.4	19.2
	S	53	67.9	67.9	87.2
	SS	10	12.8	12.8	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.6	2.6	2.6
	S	47	60.3	60.3	62.8
	SS	29	37.2	37.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x210

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	11	14.1	14.1	14.1
	S	41	52.6	52.6	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x211

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	58	74.4	74.4	74.4
	SS	20	25.6	25.6	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan x212

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.3	1.3	1.3
	S	55	70.5	70.5	71.8
	SS	22	28.2	28.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

3. Variabel Kepuasan Nasabah**Pernyataan y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	47	60.3	60.3	60.3
	SS	31	39.7	39.7	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.6	2.6	2.6
	S	47	60.3	60.3	62.8
	SS	29	37.2	37.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.6	2.6	2.6
	S	47	60.3	60.3	62.8
	SS	29	37.2	37.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	47	60.3	60.3	64.1
	SS	28	35.9	35.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	49	62.8	62.8	62.8
	SS	29	37.2	37.2	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	S	49	62.8	62.8	64.1
	SS	28	35.9	35.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	N	1	1.3	1.3	2.6
	S	45	57.7	57.7	60.3
	SS	31	39.7	39.7	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.1	5.1	5.1
	S	48	61.5	61.5	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	47	60.3	60.3	64.1
	SS	28	35.9	35.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.1	5.1	5.1
	S	49	62.8	62.8	67.9
	SS	25	32.1	32.1	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	5.1	5.1	5.1
	S	48	61.5	61.5	66.7
	SS	26	33.3	33.3	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Pernyataan y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.8	3.8	3.8
	S	47	60.3	60.3	64.1
	SS	28	35.9	35.9	100.0
	Total	78	100.0	100.0	

Lampiran 6: Uji Validitas

1. Variabel Sharia Compliance

		Correlations									
		x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x110
	x111	x112	Sharia Compliance								
x11	Pearson Correlation	1	.785**	.798**	.713**	.637**	.652**	.626**			
		.531**	.470**	.501**	.550**	.798**	.852**				
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x12	Pearson Correlation	.785**	1	.661**	.765**	.744**	.698**	.783**			
		.527**	.476**	.398**	.437**	.661**	.842**				
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x13	Pearson Correlation	.798**	.661**	1	.649**	.760**	.592**	.626**			
		.472**	.410**	.446**	.491**	1.000**	.832**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x14	Pearson Correlation	.713**	.765**	.649**	1	.741**	.639**	.780**			
		.525**	.406**	.545**	.487**	.649**	.840**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x15	Pearson Correlation	.637**	.744**	.760**	.741**	1	.562**	.759**			
		.395**	.402**	.478**	.413**	.760**	.811**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
		.000	.000	.000	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x16	Pearson Correlation	.652**	.698**	.592**	.639**	.562**	1	.766**			
		.664**	.579**	.390**	.474**	.592**	.812**				

2. Variabel Assurance

		Correlations									
		x21	x22	x23	x24	x25	x26	x27	x28	x29	x210
	x211	x212	Assurance								
x21	Pearson Correlation	1	.171	.197	.260*	.137	.066	.068	.184		
		.457**	.553**	.285*	.299**	.545**					
	Sig. (2-tailed)		.135	.084	.022	.233	.567	.557	.106	.000	
		.000	.011	.008	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x22	Pearson Correlation		1	.731**	.642**	.483**	.445**	.346**	.250*		
		.395**	.254*	.152	.216	.755**					
	Sig. (2-tailed)	.135		.000	.000	.000	.000	.002	.027	.000	
		.025	.185	.058	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x23	Pearson Correlation			1	.686**	.517**	.555**	.456**	.210		
		.287*	.127	.240*	.249*	.768**					
	Sig. (2-tailed)	.084	.000		.000	.000	.000	.000	.066	.011	
		.268	.034	.028	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x24	Pearson Correlation				1	.470**	.531**	.396**	.211		
		.127	.020	.132	.265*	.689**					
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.000		.000	.000	.000	.064	.267	
		.864	.248	.019	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x25	Pearson Correlation					1	.634**	.553**	.120		
		.267*	-.001	-.022	.018	.603**					
	Sig. (2-tailed)	.233	.000	.000	.000		.000	.000	.294	.018	
		.990	.851	.876	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x26	Pearson Correlation						1	.608**	.126		
		.002	-.161	.061	.041	.557**					
	Sig. (2-tailed)	.567	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.272	.988	
		.160	.598	.721	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x27	Pearson Correlation							1	.082		
		.136	-.089	.190	.156	.542**					
	Sig. (2-tailed)	.557	.002	.000	.000	.000	.000		.477	.236	
		.437	.096	.172	.000						
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
		78	78	78							
x28	Pearson Correlation								1		
		.248*	.048	.055	.055	.417**					
	Sig. (2-tailed)	.106	.027	.066	.064	.294	.272	.477		.028	
		.676	.632	.630	.000						

	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
x29	Pearson Correlation	.457**	.395**	.287*	.127	.267*	.002	.136	.248*		
	1	.508**	.394**	.296**	.606**						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.267	.018	.988	.236	.028		
	.000	.000	.009	.000							
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
x210	Pearson Correlation	.553**	.254*	.127	.020	-.001	-.161	-.089	.048		
	.508** 1	.229*	.163	.414**							
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.268	.864	.990	.160	.437	.676	.000	
	.044	.154	.000								
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
x211	Pearson Correlation	.285*	.152	.240*	.132	-.022	.061	.190	.055		
	.394** .229* 1	.785**	.473**								
	Sig. (2-tailed)	.011	.185	.034	.248	.851	.598	.096	.632	.000	
	.044	.000	.000								
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
x212	Pearson Correlation	.299**	.216	.249*	.265*	.018	.041	.156	.055		
	.296** .163	.785** 1	.480**								
	Sig. (2-tailed)	.008	.058	.028	.019	.876	.721	.172	.630	.009	
	.154	.000	.000								
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
Assurance	Pearson Correlation	.545**	.755**	.768**	.689**	.603**	.557**				
	.542** .417**	.606** .414**	.473** .480**	1							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.000	.000	.000								
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Kepuasan Nasabah

		Correlations									
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10
	y11	y12	Kepuasan Nasabah								
y1	Pearson Correlation	1	.511**	.809**	.534**	.839**	.607**	.630**			
	.439**	.630**	.510**	.439**	.630**	.824**					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.000	.000	.000	.000							
	N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78								
y2	Pearson Correlation	.511**	1	.446**	.822**	.502**	.667**	.435**			
	.457**	.509**	.477**	.457**	.509**	.744**					
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.000	.000	.000	.000							

y11	Pearson Correlation	.439**	.457**	.413**	.468**	.376**	.368**	.246*		
	1.000**	.596**	.512**	1	.596**	.713**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.030	.000	.000
	.000	.000	.000							
y12	Pearson Correlation	.630**	.509**	.598**	.565**	.572**	.417**	.451**		
	.596**	1.000**	.486**	.596**	1	.813**				
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.000	.000	.000							
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.824**	.744**	.794**	.799**	.785**				
	.755**	.703**	.713**	.813**	.677**	.713**	.813**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	.000	.000	.000							
N	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	78	78	78							

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7: Uji Reliabilitas

1. Variabel Sharia Compliance

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	12

2. Variabel Assurance

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	12

3. Variabel Kepuasan Nasabah

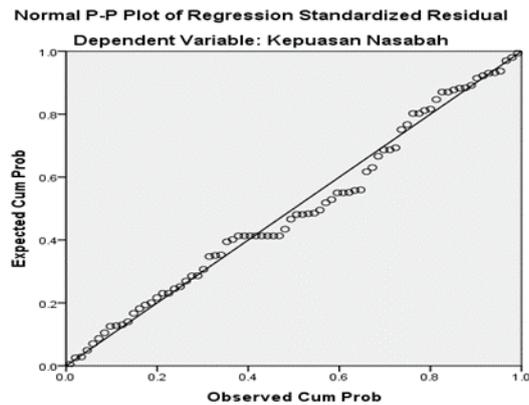
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	12

Lampiran 8: Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39258738
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.828
Asymp. Sig. (2-tailed)		.500

a. Test distribution is Normal.



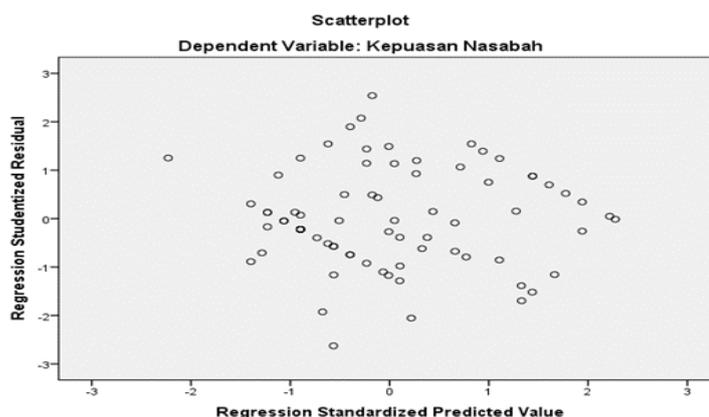
Lampiran 9: Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.227	5.622		.218	.828		
	Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000	.688	1.454
	Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 10: Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 11: Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.227	5.622		.218	.828
Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000
Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 12: Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.227	5.622		.218	.828		
Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000	.688	1.454
Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 13: Uji Simultan (Uji f)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	975.552	2	487.776	41.279	.000 ^a
Residual	886.243	75	11.817		
Total	1861.795	77			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 14: Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

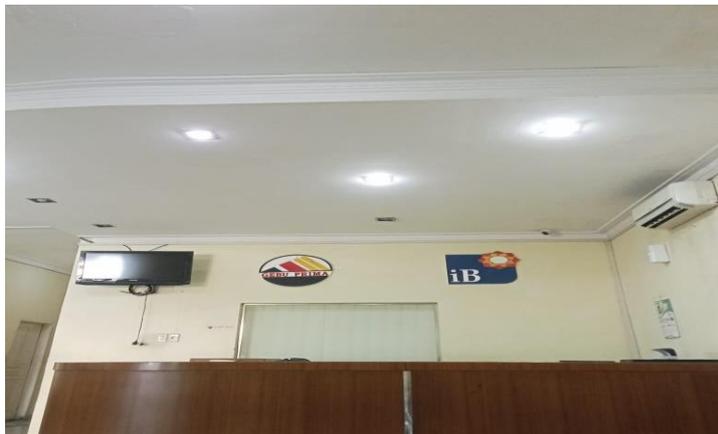
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 ^a	.524	.511	3.43752

a. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 15: Dokumentasi





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax (061) 6623474, 6631003

http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bisa menjawab surat ini agar dibuktikan Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth :
Dekan FAI UMSU

10 Jumadil Akhir 1444 H
03 Januari 2023 M

Di -
Tempat

Dengan Hormat;

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Noviwani Azizah
Npm : 1901280079
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Kredit Kumulatif : 3,73



Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima.	 3. 1 - 2023	Dr. Rahmayadi	 4/1/23
2	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Produk Home Industri Keripik Pisang Gosong Dalam Perspektif Bisnis Syariah.	-	-	-
3	Analisis Peran Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Rumah Batik Siti Khadijah Kota Medan.	-	-	-

HB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU.

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Keterangan :
Judul sudah dikomunikasikan dengan calon pengantar

4/1/23

Wassalam
Hormat Saya

Noviwani Azizah

Keterangan :
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
 Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I

Nama Mahasiswa : Noviwan Azizah
 Npm : 1901280079
 Semester : VII (Tujuh)
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
8/2/2023	- LBM buat apa masalah yang ada di BPRS dan kenapa tertarik - Identifikasi masalah pastikan muncul di LBM - Bab 2 penulisan spasi dan ikuti sesuai panduan - Hipotesis perbaiki - Bab 3 populasi dan sampel pastikan		
10/2/2023	- Variabel operasional untuk X ₁ dan X ₂ tambahkan dan buat sumber - Spasi perbaiki		
15/2/2023	- Sitasi Dosen UMSU - Rapikan penulisan sesuai skripsi		
17/2/2023	- ACC Proposal		

Medan, 17 Februari 2023

Diketahui/Disetujui
 Dekan

 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi

 Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

 Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada hari **Sabtu 25 Februari 2023 M** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Noviwan Azizah**
Npm : **1901280079**
Semester : **VII (Tujuh)**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Proposal : **Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 25 Februari 2023

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, S.E., Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I)

Pembahas

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Zailani, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://twitter.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I

Nama Mahasiswa : **Noviwan Azizah**
Npm : **1901280079**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
26 Juni 23	1. Pastikan R-square 2. Tembakkan analisis penelitian terdahulu dengan hasil penelitian minimal 3 penelitian terdahulu & interpretasi penelitian. 3. Rapikan daftar pustaka.		
3 Juli 23	Bimbingan jurnal untuk publikasi		

Medan, 10 Juli 2023

Diketahui/Disetujui
Dekan



Asses. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, S.E.I, M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I

Nama Mahasiswa : **Noviwan Azizah**
Npm : **1901280079**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
7 Juli 2023	Persetujuan umum		
10 Juli 2023	Acc skripsi		

Medan, 10 - 7 - 2023

Diketahui/Disetujui
Dekan

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing Skripsi



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Noviwan Azizah**
NPM : **1901280079**
PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**

Medan, 10 juli 2023

Pembimbing



Dr. Rahmayati, M.E.I

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**



Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Dekan



Asst. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Kapten Mukhtar Basi No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.i  umsu@umsu.ac.id  [umsu@umsu.ac.id](https://www.facebook.com/umsu)  [umsu@umsu.ac.id](https://www.instagram.com/umsu)  [umsu@umsu.ac.id](https://www.twitter.com/umsu)  [umsu@umsu.ac.id](https://www.youtube.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal. : Izin Pra Riset
Kepada Yth.
Ibu Pimpinan PT. BPRS Gebu Prima Medan
Di Tempat

04 Jumadil Akhir 1444 H
28 Desember 2022 M

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal skripsi saya yang guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka dengan ini saya memohon bantuan Bapak/ Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada saya yang akan melakukan pra riset dan pengumpulan data dengan:

Nama : **Noviwan Azizah**
NPM : **1901280079**
Semester : **VII**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima**

Demikian hal ini saya sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat Aamiin.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diketahui/Disetujui Oleh:
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah


(Isra Hayati S.Pd., M.Si.)

Hormat Saya


(Noviwan Azizah)

NB: Sudah Diterima
Pimpinan PT. BPRS Gebu Prima Medan


(Indri Pratiwi S.E., M.Si)



PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah GEBU PRIMA



Jl. Bakti / Jl. A.R. Hakim No. 139 Telp. : (061) 7323190-7323191-7334806 (Hunting) Fax. (061) 7321706 Medan - 20217

Medan, 10 Maret 2023

Nomor : 22 /GEMA/III/2023
Lampiran : -
Perihal : **Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa (Riset)**

Kepada

Yth. **Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)**

Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Bersamaan dengan No. Surat 202/II.3/UMSU-01/F/2023, Kami PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima, perihal Permohonan Riset/Penelitian, dengan ini menyampaikan bahwa kami menyetujui permohonan dimaksud dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Noviwani Azizah
NPM : 1901280079
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : **“Pengaruh Sharia Compliance dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima”**

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

PT. BPRS Gebu Prima

Indri Pratiwi, SE., M.Si
Direktur Utama

Tembusan :
-File

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Noviwan Azizah

Tempat & tanggal lahir : Bandar Betsy, 12 November 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Kawin

Alamat : Bandar Betsy II, Kab. Simalungun
Kec. Bandar Hulan, Prov Sumatera Utara

No HP : 082164723137

Email : noviwanazizah2001@gmail.com

Nama Ayah : Wagiman

Nama Ibu : Juminem

Pendidikan Formal :

1. SD Negeri 091671 Bandar Betsy Kab. Simalungun tahun 2007-2013
2. MTS TPI Bandar Betsy Kab. Simalungun tahun 2013-2016
3. SMAS Keluarga Kota Pematang Siantar tahun 2016-2019
4. Diterima sebagai mahasiswa S1 Program Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tahun 2019