

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PT. BANK SUMUT UNIT USAHA SYARIAH
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

ANGGI MEGA UTAMA

NPM. 2101270035



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2025**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas
Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Perbankan Syariah***

Oleh :

**Anggi Mega Utama
NPM : 2101270035**

Program Studi Perbankan Syariah

Pembimbing



Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Diantara lembar-lembar skripsi ini, tidak ada lembar yang paling berarti dan paling indah kecuali lembar persembahan. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas izin Allah SWT dan doa-doa orang tua yang selalu menyertai saya. Sungguh ini merupakan perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk menyelesaikan skripsi ini demi mendapatkan gelar yang sudah saya impikan dari lama. Rasa syukur dan bahagia yang tak terbendung saat ini yang saya rasakan tentu akan saya persembahkan juga kepada orang-orang yang telah berjasa dihidup saya, karena berkat doa, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti untuk membuat diri saya percaya bahwa saya mampu dan bisa menyelesaikan skripsi ini.

Karya sederhana ini akan saya persembahkan kepada:

1. Skripsi ini sepenuhnya penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda penulis tercinta yang menjadi pelita dalam hidup penulis yaitu, bapak Supriono dan ibu Widya Ningsih. Terimakasih atas segala bentuk pengorbanan, doa, kasih sayang, dan dukungan tiada henti untuk penulis. Apalah jadinya penulis tanpa mereka, seperti ruangan tanpa cahaya. Ayah dan mamak selalu mengusahakan kebahagiaan anak-anaknya dalam mewujudkan cita-cita. Semoga ayah dan mamak tetap diberikan nikmat kesehatan dan umur yang panjang sehingga penulis bisa membahagiakan kedua orang tua sampai akhir hayat. Aaamiiin
2. Teruntuk adik-adik penulis tercinta, adik Anggun Citra lestari dan Angga Priya Gibriansyah yang menjadi alasan penulis harus tetap kuat untuk menjadi kakak yang baik untuk mereka, terimakasih atas lelucon dan hiburan ketika penulis sedang mengalami kesulitan, kesedihan. Terimakasih telah hadir untuk melengkapi kehidupan penulis
3. Skripsi ini penulis persembahkan juga kepada Alm. Kakek Saiun, terimakasih sudah yakin dan percaya bahwa penulis mampu untuk melanjutnya ke jenjang sarjana, yang mengantarkan penulis untuk daftar di UMSU, sayangnya beliau tidak dapat menyaksikan penulis sampai lulus sarjana, hanya doa yang penulis berikan kepada alm kakek, semoga dengan hasil dan pencapaian ini bisa membuat alm kakek bangga disurga. Aaamiin
4. Dosen pembimbing penulis yaitu Bapak Dr. Riyan Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I, terimakasih untuk segala bentuk bimbingan, pengetahuan, dan nasihat yang telah diberikan. Skripsi ini tidak akan selesai dalam waktu cepat tanpa adanya beliau. Begitu sangat berarti peran beliau dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Sahabat penulis yaitu febsi Mirnanda, terimakasih sudah selalu ada dalam proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih selalu mendengarkan keluh dan kesah penulis dalam skripsi ini, membantu dan memberikan saran kepada penulis, dia bukan hanya sebagai sahabat tapi sudah seperti saudara, terimakasih karena sudah selalu menemani penulis kemana pun dan kapan pun, menemani dari proses pengajuan judul, bimbingan, sempro, penelitian hingga akhir sidang. Selalu terucap syukur dalam diri ini karena mempunyai sahabat seperti kamu.
6. Terakhir, untuk diri penulis sendiri. Terimakasih sudah berjuang sampai titik ini. Kamu kuat, kamu hebat, dan luar biasa sudah melalui begitu banyaknya drama kehidupan perkuliahan yang tidak terduga dan penuh suka duka dalam penyusunan skripsi ini. Banyak sekali cobaan dan rintangan ketika menjadi mahasiswa akhir, tetapi Alhamdulillah diri ini mampu untuk melalui semuanya. Terimakasih kepada diri sendiri yang mau tetap berusaha dan berproses sejauh ini.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Qs. Al-Insyirah:5-6)

“perang telah usai, aku bisa pulang Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!!”

(Nadin Amizah)

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 : Anggi Mega Utama
NPM : 2101270035
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 22/04/2025
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I
PENGUJI I : Dr. Nur Rahmah Amini, M.Ag
PENGUJI II : Uswah Hasanah, M.Ag

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Mega Utama

Npm : 2101270035

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan.** Merupakan hasil karya saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 18 Maret 2025




Anggi Mega Utama

NPM. 2101270035

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

Medan, 18 Maret 2025

**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 **Anggi Mega Utama** yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan "**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ekonomi Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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 [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I,M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
08-02-2025	- perbaikan tulisan prolog dan setelah dengan indikator prolog yang ada. - perbaikan untuk prolog. hasil		
18-02-2025	- Monku Riris yang diuraikan dalam monolog y' t dan diuraikan dengan bahasa sebagai aor.		

Medan, 18 Maret 2025



Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad
Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati,
SE.I,M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Riyan
Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/111/2019
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) [umsu](https://www.linkedin.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

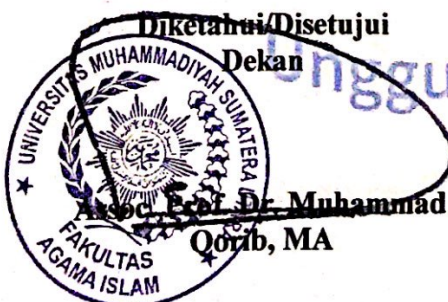
Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I,M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
24-02-2025	- menuliskan rumus yg + dan menuliskan elf. dan dfe dalam pengujian t.		
01-03-2025	- pembahasan penelitian et kuantitatif dan dengan penelitian kuantitatif dan et kuantitatif kuantitatif kuantitatif kuantitatif kuantitatif		

Medan, 18 Maret 2025



Diketahui/ Ditetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati,
SE.I,M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Riyan
Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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 [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I,M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10-03-2024	- perbaiki pembahasan secara keseluruhan dengan fokus yang diteliti oleh peneliti	ph	
13-03-2025	- perbaiki kesimpulan dan saran dengan fokus masalah. - Saran penelitian praktisi	ph	

Medan, 18 Maret 2025



Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad
Orb, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati,
SE.I,M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Riyan
Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/111/2019

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) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I,M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah,S.E.Sy.,M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
17-03-2025	perbaiki abstrak dan kesimpulan, buatlah di dalam, dan kesimpulan, serta hasil dari kesimpulan.		
18-03-2025	Revisi skripsi.		

Medan, 18 Maret 2025



Diketahui/Disetujui
Dekan
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati,
SE.I,M.E.I

Pembimbing Skripsi

Dr. Riyan
Pradesyah,S.E.Sy.,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 : Anggi Mega Utama
NPM : 2101270035
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Medan, 18 Maret 2025

Pembimbing



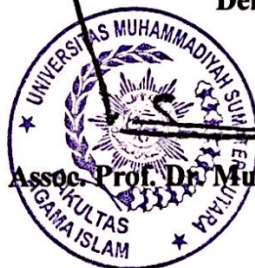
Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/111/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
NPM : 2101270035
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap
Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 18 Maret 2025

Pembimbing

Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

Nomor: 158 Th. 1987

Nomor: 0543Bju/1987

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

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadhanha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	Ẓ	zet(dengantitikdi atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	esdanye
ص	Sad	Ṣ	es(dengantitik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de(dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te(dengantitikdi bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet(dengantitikdi bawah)
ع	'Ain	‘	Komaterbalikdiatas
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 atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

- Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
اَ	fathāh	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	ḍammah	U	U

- Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara Harokat ghuruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Tandadan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اي-/	Fattahdanya	Ai	adani
او-/	Fattahdanwaw	Au	adan u

Contoh:

خَوْفٌ

Ditulis

Khaufun

كَيْفًا

Ditulis

Kaifa

- **Maddah**

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

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	Fattah dan alif atau Ya	A	adangaris diatas
اِ	Kasrah dan ya	I	idangaris diatas
اُ	Dhammah dan waw	U	udangaris di atas

Contoh:

قال	Ditulis	Qola
قيل	Ditulis	Qila
عنوق	Ditulis	‘Unuqun

- **Ta Marbutah**

Transliterasi untuk tamarbutah ada dua:

1. TaMarbutah Hidup

Tamarbutah yang hidup atau mendapat harkat fattah, kasrah dan dammah, transliterasinya (t).

2. TaMarbutah Mati

Tamarbutah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3. Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti dengan kata yang menggunakan kata sandang *al* sera bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu transliterasinya dengan ha (h).

Contoh:

روضة الأطفال	Ditulis	Raudahal-atfal-raudatul atfal
المدينة المنورة	Ditulis	Al-Madinahal-munawwarah
طلحة	Ditulis	Talhah

- Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

ربنا	Ditulis	Robbana
نزل	Ditulis	Nazzala
البر	Ditulis	Al-birr
الحج	Ditulis	Al-hajj
نعم	Ditulis	Ni'imma

- 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 sesuai dengan 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 di ikuti Huruf Syamsiah maupun Qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرجل	Ditulis	Ar-rajulu
السيدة	Ditulis	Assayyidatu
الشمس	Ditulis	Asy-syamsu
القلم	Ditulis	Al-qalamu
لجالل	Ditulis	Al-jalalu

- Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan Apostrof. Namun,itu hanya berlaku bagi Hamzah yang terletak ditengah dan diakhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata,ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

النوء	Dibaca	An-nau'
شيء	Dibaca	Syai'in
ان	Dibaca	Inna
أمرت	Dibaca	Umirtu
اكل	Dibaca	Akala

- Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (katakerja), isim (katabenda), 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.

- 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 mamuhammadunillarasul
- Innaawwalabaitinwudi'alinnasilallazibibakkatamubarakan
- syahruRamadhanal-lazunzilafihial-qur'an
- walaqadra'ahubilufuqal-mubin
- alhamdulillahirabbi-'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 harakat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak digunakan.

Contoh;

- Nasruminallahi wafathunqarib
- Lillahial-amrujami'ah
- Lillahil- amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in'alim

- Tajwid

Bagi mereka menginginkan kebenaran dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu Tajwid

ABSTRAK

Anggi Mega Utama, 2101270035, pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan, pembimbing Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan, (2) untuk mengetahui kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan, dan (3) untuk menganalisis secara simultan pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan. Lokasi penelitian dilaksanakan di jl. Imam bonjol No.15, kota Medan, provinsi Sumatra Utara. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, dengan bantuan software SPSS 27. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 98 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 14,5%. Kemudian kualitas produk memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 34,4%. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 8,9% sedangkan sisanya sebesar 91,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Anggi Mega Utama, 2101270035, The Influence of Service Quality, product Quality and Customer Loyalty PT. Bank Sumut Shariah Business Unit Medan City, Supervisor Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I

This study aims (1) to determine the quality of service on customer loyalty of PT. Bank Sumut Sharia Business Unit of Medan City, (2) to determine the quality of products on customer loyalty of PT. Bank Sumut Sharia Business Unit of Medan City, and (3) to simultaneously analyze the influence of service quality and product quality on customer loyalty of PT. Bank Sumut Sharia Business Unit of Medan City. The location of the study was carried out at Jl. Imam Bonjol No. 15, Medan City, North Sumatra Province. This research method is quantitative, with the help of SPSS 27 software. Based on the questionnaire distributed to 98 respondents, it shows that service quality has no influence and is not significant on customer loyalty of 14.5%. Then product quality has an influence and is significant on customer loyalty of 34.4%. While simultaneously shows that service quality and product quality have an influence and are significant on customer loyalty of 8.9% while the remaining 91.1% is explained by other variables not included in the research variables.

Keywords: Service Quality, Product Quality, and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan kita sepanjang zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan.”***

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta arahan baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Supriono, Ibunda Widya Ningsih, Adik kandung Anggun Citra Lestari dan Angga Priya Gibriansyah serta seluruh keluarga atas segala upaya yang telah membesarkan, mendidik serta memberikan dukungan dan doa-doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P 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 Assoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, SE.I,M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak Zulfan Kurniawan selaku pemimpin PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah kota Medan, yang telah bersedia memberikan izin serta dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Biro Fakultas Agama Islam dan Staff Pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Terimakasih juga kepada teman seperjuangan saya Vinia Asyobri Sinaga yang telah memberikan perhatian, support dan kasih sayang, serta bantuan dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dalam hal penyajian masih dapat banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon doa dan restu agar ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan memberikan keberkahan bagi penulis. Aamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 18 Maret 2025

Anggi Mega Utama

NPM. 2101270035

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	7
A. Kajian Teori	7
1. Unit Usaha Syariah (UUS).....	7
a. Pengertian Unit Usaha Syariah (UUS).....	7
b. Kegiatan Usaha Unit Usaha Syariah	8
c. Kelembagaan Unit Usaha Syariah	8
d. Istilah Penting dalam Unit Usaha Syariah.....	9
2. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
b. Indikator Kualitas pelayanan	11
c. Manfaat Kualitas pelayanan	12
3. Kualitas Produk	12
a. Pengertian Kualitas Produk	12
b. Indikator Kualitas Produk.....	12
c. Manfaat Kualitas Produk.....	13
4. Loyalitas Nasabah	14

a. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	14
b. Indikator Loyalitas Nasabah	14
c. Manfaat Loyalitas Nasabah	15
B. Kajian Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran.....	18
D. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Pendekatan penelitian.....	20
B. Lokasi dan Waktu penelian	20
1. Lokasi Penelitian	20
2. Waktu Penelitian	20
C. Populasi Dan Sampel	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel	21
3. Teknik Penarikan Sampel	21
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional.....	22
1. Variabel bebas	22
2. Variabel terikat	23
F. Teknik Pengumpulan Data	23
1. Riset Lapangan	24
2. Studi Pustaka	24
G. Instrumen Penelitian.....	24
H. Teknik Analisis Data.....	26
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	26
a. Uji Validitas.....	26
b. Uji Reliabilitas	26
2. Asumsi Klasik	27
a. Uji Normalitas	27
b. Uji Multikolinearitas	27
c. Uji Heteroskedastisitas	28

3. Analisis Regresi Linier berganda	28
4. Uji Hipotesis.....	29
a. Uji T	29
b. Uji F	29
c. Uji Koefisien Determinan (<i>R-Square</i>)	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Institusi	31
1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut	31
2. Sejarah Singkat Unit Usaha Syariah.....	31
3. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah.....	32
4. Statement Budaya PT. Bank Sumut Syariah.....	33
5. Makna Logo PT. Bank Sumut Syariah	33
6. Ruang Lingkup Kegiatan PT. Bank Sumut Syariah.....	34
7. Produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah	34
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
C. Hasil Penelitian	37
1. Penyajian Data.....	37
2. Uji Validitas Dan Reliabilitas	44
a. Uji Validitas.....	44
b. Uji Reliabilitas	47
3. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Heteroskedastisitas	50
c. Uji Multikolineritas.....	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
5. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji parsial (T)	52
b. Uji Simultan (F)	53
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
D. Interpretasi Hasil Penelitian.....	54

BAB V PENUTUP.....	57
A. KESIMPULAN.....	57
B. SARAN.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengaduan Nasabah	3
Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan	16
Tabel 3.1	Jadwal Waktu penelitian	20
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	25
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert.....	26
Tabel 4.1	Usia Responden	36
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3	Pekerjaan	37
Tabel 4.4	Penilaian Skala Likert	37
Tabel 4.5	Presentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.6	Presentase Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.7	Presentase Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas X1.....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas X2.....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Y.....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinaritas	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial.....	52
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut Syariah	33
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis di Indonesia, khususnya di sektor jasa keuangan saat ini mengalami peningkatan. Ada banyak perusahaan yang melayani jasa keuangan, mulai dari perbankan, koperasi, hingga lembaga pembiayaan lainnya. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat sehingga menuntut perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar nasabah bersedia untuk menggunakan fasilitas dan produk layanan yang ada di perusahaan tersebut. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan adalah perusahaan perbankan. Menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank di Indonesia dibagi menjadi dua kategori utama yaitu, bank umum dan bank daerah. Bank umum merupakan lembaga keuangan yang menawarkan berbagai layanan perbankan secara luas dan melayani nasabah individu, perusahaan, dan lembaga. Sedangkan bank daerah, merupakan bank yang didirikan oleh pemerintah daerah tertentu, dengan fokus pada pengembangan ekonomi lokal. Salah satu bank daerah yang ada di Indonesia adalah bank pembangunan daerah Sumatra utara. (ojk.go.id, n.d.)

Bank pembangunan daerah Sumatra Utara (BPDSU). Didirikan pada tanggal 04 November 1961 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Bank Umum Milik Pemerintah (BUMD). Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1962 tentang pokok bank pembangunan daerah. Namun pada tanggal 16 April 1999 dengan perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah menjadi PT. Bank Sumut. PT. Bank Sumut merupakan salah satu alat atau kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan yang mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai bank umum. Di Sumatra Utara, mayoritas penduduknya adalah umat Islam. Oleh karena itu, PT. Bank Sumut melakukan survei di delapan kota Sumatra Utara, untuk mengetahui minat masyarakat dalam layanan dan produk perbankan syariah. Dari hasil survei yang dilakukan menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank

Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan diatas 50%.(banksumut.co.id/, 2022). Atas dasar hal ini, pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah Medan dan kantor cabang syariah padang sidempuan sesuai izin dari BI NO.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 oktober 2004. Sejalannya waktu sampai tahun 2024 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor cabang dan 17 kantor cabang pembantu yang tersebar di kota-kota besar lainnya di Sumatra Utara. PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah selalu berkomitmen untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menawarkan produk sesuai dengan prinsip syariah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan nasabah yang loyalitas.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan bentuk perhatian perusahaan kepada nasabah. Pelayanan merujuk pada berbagai aktivitas, kegiatan, atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak penyedia layanan atau jasa pada pihak lainnya selaku konsumen atau nasabah. (Nasution & Frimayasa, 2022)

Selain kualitas pelayanan, terdapat faktor kualitas produk yang memiliki peranan penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah, ada 8 (delapan) poin yang mendefinisikan kualitas produk yang dapat dijadikan standar pengukuran, yaitu: *performance*, *performance reliability*, *compliance*, *durability*, *usability*, *estetika*, dan *perceived quality*. Jika nasabah menganggap parameter-parameter tersebut baik, maka mereka akan menganggap produk tersebut berkualitas baik. Semakin berkualitas produk yang diberikan perusahaan kepada nasabah tentu akan meningkatkan loyalitas nasabah. (Lestari & Iskandar, 2021)

Tingkat loyalitas nasabah dapat diketahui dengan berbagai dimensi pengukuran yang digunakan. Loyalitas nasabah merupakan suatu cara dibentuknya perilaku nasabah yang kemudian mengalami pelayanan serta mengetahui produk apa saja yang ditawarkan yang menggambarkan adanya ikatan jangka panjang yang terikat antara bank dengan nasabah.(Jauhariyah&Setiawaty,2023)

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Nasution & Frimayasa, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jauhariyah & Setiawaty, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas. Namun kedua penelitian tersebut terdapat kesenjangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra & Hasmawaty, 2022) hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah tabungan prioritas Bank Negara Indonesia. Dari kesenjangan ini, maka perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Salah satu Unit Usaha yang mengedepankan kualitas pelayanan adalah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah.

PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah menyediakan layanan pengaduan sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Data pengaduan yang diterima mencakup berbagai aspek, seperti masalah transaksi, layanan perbankan, hingga keluhan terkait produk yang ditawarkan. Setiap pengaduan yang masuk dicatat dan dianalisis secara terperinci untuk memastikan penyelesaian yang cepat dan tepat sasaran. Melalui pengelolaan data pengaduan ini, PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah juga dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman nasabah serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan yang diberikan. Banyaknya jumlah pengaduan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah
Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Pengaduan Nasabah
2020	293
2021	350
2022	415
2023	725

Sumber : <https://www.banksumut.co.id>

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pengaduan nasabah PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan dari tahun 2020-2023 semakin meningkat. Selisih pengaduan mencapai

432. Adapun permasalahan yang dihadapi pada umumnya, nasabah ingin mendapatkan pelayanan yang praktis dan cepat namun, terkendala dengan padatnya bank hall, terbatasnya pelayanan jumlah teller yang menyebabkan antrian, mesin ATM yang jarang ditemukan, Nasabah ingin mendapatkan produk syariah sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan pada pemaparan teori dan data yang telah ada disertai dengan adanya kesenjangan penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan melakukan pengembangan terhadap penelitian terdahulu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan timbul beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Persaingan yang ketat dalam dunia perbankan syariah untuk menciptakan nasabah yang loyalitas
2. Banyaknya nasabah yang komplain atas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah
3. Kurangnya pengembangan produk perbankan syariah yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah Kota Medan?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Unit Usaha Syariah Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
3. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

E. Manfaat penelitian

Pada penulisan penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian pada proposal ini diharapkan sebagai bahan informasi dan ilmu pengetahuan, serta referensi mengenai manajemen pemasaran produk dan pelayanan yang terkait dengan loyalitas nasabah

2. Secara praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, serta sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dalam karya ilmiah

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi sebagai tambahan referensi, informasi, wawasan, serta diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya

F. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan sistematika pembahasan, penulis melakukan penyusunan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan pendahuluan yang mengantarkan seluruh pembahasan selanjutnya, bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : Kajian Teori

Bab ini merupakan kajian pustaka yang berisi tentang paradigma penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, dan hipotesis penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini merupakan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, dan lain sebagainya

BAB IV : Hasil penelitian

Bab ini merupakan gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, dan analisis data

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan, rekomendasi, dan keterbatasan penelitian serta lampiran

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Teori

1. Unit Usaha Syariah (UUS)

a. Pengertian Unit Usaha Syariah (UUS)

Undang-undang perbankan syariah No.21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah merupakan suatu lembaga yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yaitu di dalam transaksi yang dilakukan bank dengan nasabahnya tercantum di dalam perjanjian (akad) yang berdasarkan hukum Islam. Hal ini menjadi pembeda antara bank konvensional dengan bank syariah, jika bank konvensional prinsip dasar operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil karena sistem bunga diyakini mengandung unsur riba yang diharamkan oleh agama Islam. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Modal Kerja Rakyat Syariah (BPRS). (Ludiman & Mutmainah, 2020)

Bank syariah di Indonesia mulai berkembang secara signifikan pasca keluarnya UU No.10 Tahun 1998 sebagai amandemen dari UU No.7 Tahun 1992. UU No.10 Tahun 1998 menjadikan semakin kuatnya landasan hukum bank syariah di Indonesia. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut juga mengarahkan bahwa bank umum konvensional boleh beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan membuka Unit Usaha Syariah (UUS)

Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit usaha syariah yang masi dibawah pengelolaan bank konvensional yang merupakan unit kerja dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau unit kerja dikantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan diluar negri yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah atau unit syariah.

Dari pengertian diatas dapat kita pahami bahwa UUS merupakan unit usaha yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yang dikelola oleh Bank Umum Konvensional. Hal ini terwujud melalui adanya Undang-undang No.10 Tahun 1998 sebagai amandemen UU No.7 Tahun 1992. Dalam Undangundang tersebut disebutkan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Kegiatan Usaha Unit Usaha Syariah (UUS)

Kegiatan Usaha UUS dalam pasal 19 ayat (2), sebagai berikut:

- 1) Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
- 2) Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
- 3) Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan Modal Kerja berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya. Yang dimaksud dengan penyertaan modal sementara adalah penyertaan modal bank umum syariah, antara lain berupa pembelian saham atau konversi Modal Kerja menjadi saham dalam perusahaan nasabah untuk mengatasi kegagalan penyaluran dana atau piutang dalam jangka waktu tertentu sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia
- 4) Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik.
- 5) Menerbitkan, menawarkan dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek berdasarkan prinsip syariah baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar uang.
- 6) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha bank umum syariah lainnya yang berdasarkan prinsip syariah.

c. Kelembagaan Unit Usaha Syariah

Unit usaha syariah wajib dibentuk oleh bank yang akan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dikantor pusat bank yang berfungsi sebagai kantor induk cabang syariah atau unit usaha syariah.(Fuad Hakim Zamzami & Setyowati, 2022)

Unit usaha syariah memiliki tugas antara lain:

- 1) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan kantor cabang syariah dan/atau unit syariah.

- 2) Menempatkan dan mengelola dana yang bersumber dari kantor cabang syariah dan/atau unit syariah.
- 3) Menerima dan menatausahakan laporan keuangan dari kantor cabang syariah dan/atau unit syariah.
- 4) Melakukan kegiatan lain sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah atau unit syariah

d. Istilah penting dalam Unit Usaha Syariah

Berikut ini dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/14/PBI/2013 Tentang Unit Usaha Syariah ada beberapa istilah penting lainnya yang perlu dipahami berkaitan dengan UUS, yaitu:

1) Kantor Cabang Syariah (KCS)

Kantor Cabang Syariah (KCS) adalah kantor UUS yang bertanggung jawab kepada UUS pada BUK, dengan alamat tempat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi KCS tersebut melakukan usahanya, termasuk kantor cabang pembantu syariah dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri.

2) Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS)

Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) adalah kantor UUS yang kegiatan usahanya membantu KCS induknya, dengan alamat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi KCPS tersebut melakukan usahanya, termasuk kantor cabang pembantu syariah atau kantor kas dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri.

3) Kantor Kas Syariah (KKS)

Kantor Kas Syariah (KKS) adalah kantor UUS yang kegiatan usahanya membantu KCS atau KCPS induknya, kecuali melakukan penyaluran dana, dengan alamat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi KKS tersebut melakukan usahanya.

4) Layanan Syariah (LS)

Layanan Syariah (LS) adalah kegiatan penghimpunan dana, Modal Kerja, dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di kantor cabang konvensional atau kantor cabang pembantu konvensional untuk dan atas nama KCS pada bank yang sama.

5) Kegiatan Pelayanan Kas Syariah (KPKS)

Kegiatan Pelayanan Kas Syariah (KPKS) adalah kegiatan kas dalam rangka melayani pihak yang telah menjadi nasabah UUS meliputi antara lain:

- a. Kas Keliling: kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen, antara lain kas mobil, kas terapung atau counter bank non permanen.
- b. *Payment Point* (PP): kegiatan dalam bentuk penerimaan pembayaran melalui kerjasama antara BUK yang memiliki UUS dengan pihak lain pada suatu lokasi tertentu, seperti untuk penerimaan pembayaran tagihan telepon, tagihan listrik dan/atau penerimaan setoran dari pihak ketiga.
- c. Perangkat Perbankan *Elektronis* (PPE): kegiatan pelayanan kas atau non kas yang dilakukan dengan menggunakan sarana mesin elektronis yang berlokasi baik di dalam maupun di luar kantor UUS, yang dapat melakukan pelayanan antara lain penarikan atau penyetoran secara tunai, pembayaran melalui pemindah bukuan, transfer antar bank dan/atau memperoleh informasi mengenai saldo/mutasi rekening nasabah, baik menggunakan jaringan dan/atau mesin milik BUK yang memiliki UUS sendiri maupun melalui kerjasama BUK yang memiliki UUS dengan pihak lain, antara lain Anjungan Tunai Mandiri (ATM) termasuk dalam hal ini adalah *Automatic Deposit Machine* (ADM) dan *Electronic Data Capture* (EDC).

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan keadaan yang berkaitan dengan kinerja suatu produk, layanan, individu, kegiatan, atau lingkungan. Hal ini mencakup kemampuan untuk berfungsi secara optimal, memenuhi standar yang sebanding, atau bahkan melampaui ekspektasi yang telah dibentuk. Dengan kata lain, kualitas menggambarkan sejauh mana sesuatu dapat memenuhi atau melebihi persepsi dan harapan yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan suatu bentuk perhatian yang diberikan perusahaan kepada nasabah dengan mengutamakan fasilitas yang baik untuk nasabah sehingga menjadi lebih puas.

Kualitas pelayanan merupakan “tingkat kinerja pelayanan dan segala atributnya benar-benar disajikan sesuai dengan harapan konsumen” Kualitas pelayanan menjadi tanggung jawab penyedia. Pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh

konsumen didasarkan pada perbandingan kutipan dari perusahaan jasa, yaitu harapan dan persepsi terhadap aktivitas penyedia pelayanan. (Lestari & Iskandar, 2021)

Secara umum pelayanan jasa perbankan adalah segala upaya yang diselenggarakan atau dilaksanakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Adanya kualitas pelayanan yang baik dalam perbankan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. (Uki & Pradesyah, 2023)

Ada beberapa kualitas pelayanan yang harus di terapkan oleh perusahaan, antara lain:

- 1) Tersedianya karyawan yang memiliki etika baik ialah faktor pendukung utama untuk sebuah kesuksesan dalam melayani nasabah.
- 2) Dapat memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah secara cepat, tidak membuang-buang waktu serta perhitungan yang tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik, sopan serta dapat bekerja sama dengan tim.
- 4) Dapat menjaga kepercayaan nasabah sehingga dapat menjadi pembentukan reputasi bank dari waktu ke waktu.
- 5) Memiliki wawasan yang luas sehingga dapat menghadapi permasalahan yang di hadapi nasabah

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ada lima dimensi kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan menentukan loyalitas pelanggan (Iskandar & Nasution, 2019) Dimensi-dimensi ini meliputi:

1) Bukti fisik (*tangible*)

Daya tarik fisik fasilitas dapat dijelaskan dengan indikator ini, seperti desain bangunan, peralatan, dan penampilan staf.

2) Keandalan (*reliability*)

Indikator ini menunjukkan seberapa baik perusahaan dapat memberikan layanan yang tepat sejak awal, tanpa kesalahan, dan sesuai dengan perjanjian

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator yang terkait dengan kesiapan dan kapasitas karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat.

4) Jaminan (*assurance*)

Indikator yang berkaitan dengan perilaku karyawan apakah mereka mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan memberi pelanggan rasa aman.

5) Empati (*empathy*)

Indikator yang menunjukkan bahwa perusahaan mampu memahami masalah dari karyawannya dan dapat menanganinya.

c. Manfaat Kualitas Pelayanan

Manfaat dari pelayanan yaitu, membantu memenuhi kebutuhan umum nasabah. Oleh karena itu, dalam memenuhi suatu kebutuhan tidak bisa dilakukan sendiri melainkan dengan perbuatan orang lain. (Irwan and Anshari, 2024) Ada beberapa manfaat kualitas pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelayanan sehingga menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas (produk/jasa)
- 3) Memperoleh kualitas produk terbaik
- 4) Memenuhi harapan nasabah terhadap penggunaan produk tersebut
- 5) Kebutuhan nasabah akan di proses secara benar dan tepat waktu

3. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas produk

Menurut Kotler & Armstrong dalam (Lestari & Iskandar, 2021) Kualitas produk ialah keadaan terkait produk, proses, pelayanan, orang dan lingkungan dalam memenuhi harapan. Kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan, dan pemeliharaan. Kualitas produk merupakan harapan konsumen terhadap suatu produk yang berubah-ubah serta berhubungan dengan tenaga kerja atau manusia. Kualitas produk menjadi penentu utama yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dan menjadi tolak ukur terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk merujuk pada evaluasi komprehensif atau yang terjadi secara menyeluruh pelanggan terhadap kinerja aktual dari produk barang atau jasa yang dinikmati atau dikonsumsi. (Kumrotin & Susanti, 2021)

b. Indikator Kualitas Produk

ada delapan dimensi kualitas produk yang digunakan sebagai alat ukur dalam melakukan evaluasi Perusahaan atau penelitian yang diantara adalah sebagai berikut:

1) Kinerja (*formance*)

yaitu berkaitan dengan karakteristik utama produk, seperti presisi, kemudahan dan kenyamanan penggunaan produk

2) Fitur (*features*)

yaitu berkaitan dengan karakteristik pelengkap guna melengkapi fungsionalitas produk untuk meningkatkan minat konsumen

3) Keandalan (*reliability*)

yaitu kemungkinan kecil bahwa produk akan berfungsi dengan baik atau produk tidak dapat digunakan. Semakin rendah kemungkinan kerusakan maka semakin dapat diandalkan produk tersebut

4) Kesesuaian (*conformance*)

yaitu berkaitan dengan sejauhmana karakteristik desain dan pengoperasian memenuhi standar menurut spesifikasi yang telah ditentukan

5) Daya tahan (*durability*)

yaitu berkaitan dengan rentan waktu suatu produk dapat digunakan

6) Kemampuan layanan (*service ability*)

yaitu berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan, dan penanganan keluhan

7) Estetika (*aesthetics*)

yaitu berkaitan dengan daya tarik suatu produk

8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

yaitu berkaitan dengan citra produk, reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap produk tersebut

c. Manfaat kualitas produk

Manfaat yang akan diperoleh perusahaan jika mampu membuat kualitas produk atau jasa yang baik, adapun manfaat dari kualitas produk yaitu:

1) Meningkatkan pangsa pasar

Target pemasaran akan meningkat seiring banyak pelanggan yang sudah percaya dengan produk atau jasa

2) Meminimalisir biaya

Kepuasan pelanggan yang baik akan meminimalisir pembuatan produk barang atau jasa, karena orientasi perusahaan ada pada jenis tipe, waktu dan jumlah produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen

3) Memberikan dampak internasional

Semakin banyak pelanggan yang anda peroleh, maka produk atau jasa yang anda miliki tentunya akan semakin terkenal, baik itu secara lokal maupun internasional

4) Meningkatkan reputasi perusahaan

Perusahaan yang mampu membuat produk atau jasa dengan kualitas yang baik tentunya akan memperoleh predikat baik dimata konsumennya dan hal tersebut tentunya akan meningkatkan citra perusahaan

4. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas penting bagi bisnis Perusahaan karena mendatangkan pelanggan yang loyal merupakan pondasi Perusahaan. Loyalitas didefinisikan sebagai rasa keterikatan yang kuat terhadap suatu entitas bisnis, produk bermerek, atau penyedia layanan. Hal ini didasarkan pada pandangan positif konsumen yang terwujud melalui pola pembelian yang konsisten dan berkesinambungan. Dengan kata lain, loyalitas ditunjukkan oleh komitmen pelanggan untuk terus melakukan transaksi secara teratur dengan pihak yang sama, didorong oleh persepsi dan pengalaman yang baik. Pelanggan yang loyal akan tetap menggunakan produk dan jasa dari waktu ke waktu dan terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pembelian seseorang yang telah menjadi pelanggan setia. (Putri & Trenggana, 2020)

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor sukses utama bagi perusahaan untuk memperoleh daya saing yang berkesinambungan. Perusahaan perlu mengetahui mengapa pelanggan melakukan pembelian kembali setelah menggunakan produknya. Informasi tersebut merupakan landasan bagi perusahaan dalam menetapkan strategi pemasaran. (Purnama & Aprillia, 2024)

b. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Kotler & Armstrong dalam (Nur'aeni et al., 2021) terdapat tiga indikator loyalitas nasabah yaitu:

1) *Repeat purchase*

loyalitas yang dilihat dari pembelian produk secara berulang dan terus-menerus.

2) *Retention*

loyalitas dapat dilihat dari ketahanan pelanggan yang akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

3) *Referalls*

yaitu situasi dimana pelanggan dengan sukarela merekomendasikan produk kepada orang lain.

c. Manfaat Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal adalah aset penting dalam perusahaan. Nasabah yang merasa puas tidak akan ragu dalam menyebarkan hal positif mengenai produk perbankan. Dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah sebagai bagian dari suatu program hubungan jangka panjang dengan perusahaan terbukti dapat memberikan keuntungan untuk nasabah. (Al-Ghifari & Khusnudin, 2022) Ada beberapa manfaat loyalitas yaitu:

- 1) Loyalitas dapat meningkatkan pembelian nasabah dengan memperhatikan bahwa nasabah cenderung menggunakan produk dan layanan perbankan. Pada saat para nasabah memersepsikan nilai suatu produk dan jasa berada pada peningkatan tinggi, nasabah cenderung tetap menggunakan produk tersebut untuk menghindari risiko jika pindah memilih penyedia jasa yang lain.
- 2) Loyalitas nasabah dapat menurunkan biaya yang di tanggung perusahaan dalam melayani nasabah. Dalam perusahaan tentu ada beberapa biaya yang harus di keluarkan untuk dapat menarik perhatian nasabah seperti biaya promosi. Dalam jangka waktu biaya tersebut dapat melebihi pendapatan yang di peroleh nasabah. Oleh sebab itu, dalam memperoleh loyalitas nasabah harus membantu menurunkan biaya penjualan pada pemesan yang menghasilkan *profit margin* yang tinggi
- 3) Loyalitas nasabah meningkatkan komunikasi langsung secara positif. Nasabah yang merasa puas pasti akan memberikan rekomendasi sangat positif sehingga komunikasi ini dapat membantu bagi para nasabah baru untuk mengevaluasi risiko yang melibatkan dalam membeli suatu produk. Oleh sebab itu, rekomendasi sangat membantu dalam mendukung aktivitas pemasaran dan menurunkan pengeluaran dalam perusahaan.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis dengan pembahasan ini bukan penelitian pertama, tetapi telah banyak penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Hasil penelitian tersebut digambarkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Yang Relevan

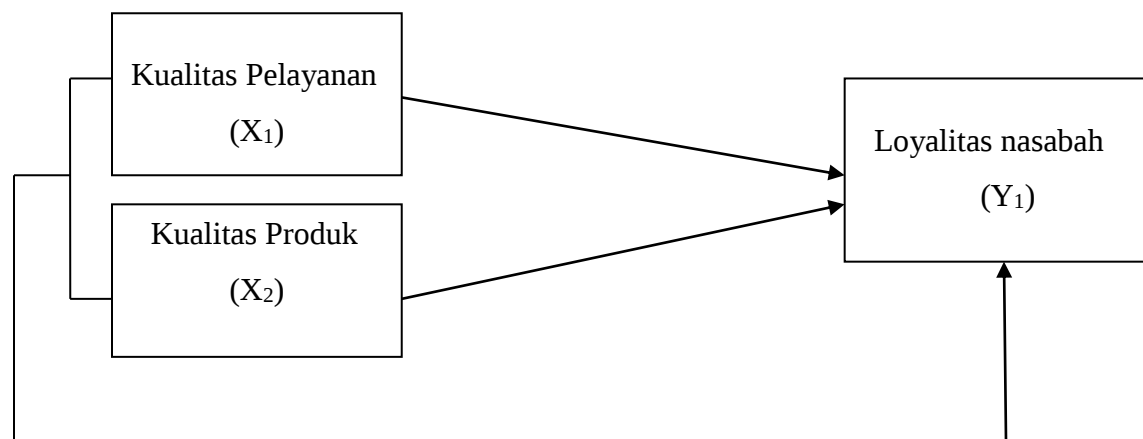
No	Nama	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1	(Putri & Trenggana, 2020)	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Bandung	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan CRM tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah
2	(Jauhariyah & Setiawaty, 2023)	Pengaruh Pelayanan Islami Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Kabupaten Banyuwangi	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan islami secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan islami dan kualitas produk secara

			simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
3	(Muzarkosah & Syarifah, 2022)	Pengaruh kualitas pelayanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap loyalitas Nasabah Dengan Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumerkar Kantor Cabang Pragaan)	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas <i>brand image</i> berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Pengetahuan produk dapat memoderasi kualitas pelayanan dan <i>brand image</i> terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan pengetahuan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
4	(Handayani & Kusuma, 2021)	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> Dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BSI KC Bengkulu S. Parman 2	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan <i>Customer Relationship Management</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas
5	(Kuswandarini & Annisa, 2021)	Analisis Pengaruh Kualitas layanan, <i>Corporate Image</i> , Dan <i>Customer Relationship management</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, CRM, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas Citra perusahaan tidak mempengaruhi loyalitas

Berdasarkan pada tabel 2.1 terdapat perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, pada penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Trenggana, 2020) terdapat perbedaan pada variable X, yang mana pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan X_1 kualitas produk dan X_2 kualitas pelayanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Jauhariyah & Setiawaty, 2023) terdapat perbedaan pada studi kasusnya, penelitian yang akan dilakukan studi kasusnya pada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Muzarkosah & Syarifah, 2022) Terdapat perbedaan pada studi kasusnya dan tidak ada variabel kualitas produk. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Handayani & Kusuma, 2021) terdapat perbedaan pada metode penelitiannya, yang mana metode yang akan diteliti adalah metode kuantitatif. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Kuswandarini & Annisa, 2021) terdapat perbedaan pada variabelnya didalam penelitian ini terdapat variabel intervening, sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya terdapat variabel independen dan dependen.

C. Kerangka Pemikiran

Untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini dikemukakan suatu model paradigma penelitian. Berikut ini model paradigma pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 kerangka pemikiran

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan bagian penting dari penelitian, yang perlu dirancang sejak awal penelitian. Karena hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, yang diharapkan dapat memandu jalan penelitian. (Yam & Taufik, 2021). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum dari fakta empiris yang didapat dari pengumpulan data.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_{01} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
 H_{a1} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
2. H_{02} : Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
 H_{a2} : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
3. H_{03} : Tidak terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan
 H_{a1} : Terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan proses untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan penelitian asosiatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dalam penelitian dengan tujuan menggambarkan permasalahan yang didasari pada data yang berupa angka-angka kemudian dianalisa lebih lanjut untuk diambil kesimpulan. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono,2017)

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data yang diinginkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah JL. Imam Bonjol No.15 Kota Medan

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai November 2024 sampai dengan penelitian selesai. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Waktu Penelitian

No	Kegiatan penelitian	Bulan																			
		November				Desember				Januari				februari				Maret			
		2024				2024				2025				2025				2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul																				

dijadikan sampel (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teori slovin dengan rumus

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

$$n = \frac{6750}{1 + 6750 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6750}{1 + 67,5}$$

$$n = \frac{6750}{68,5}$$

$$n = 98$$

maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 98 responden

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

E = persentase pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

D. Variabel Penelitian

Menurut (Sinambela,2021) variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai atau sifat dari objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi yang terkait serta ditraik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

1. Variabel bebas (independen) yaitu variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen/terikat. Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas. (Sinambela,2021). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan X_1 , kualitas produk X_2
2. Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *output*,

konsekuensi. (Sinambela,2021). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah Y_1

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat berdasarkan cirri-ciri spesifik yang tercermin dalam dimensi-dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas

a. Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan merupakan “tingkat kinerja pelayanan dan segala atributnya benar-benar disajikan sesuai dengan harapan konsumen” Kualitas pelayanan menjadi tanggung jawab penyedia. Pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen didasarkan pada perbandingan kutipan dari perusahaan jasa, yaitu harapan dan persepsi terhadap aktivitas penyedia pelayanan. (Lestari and Iskandar 2021).

b. Kualitas produk (X_2)

Kualitas produk ialah keadaan terkait produk, proses, pelayanan, orang dan lingkungan dalam memenuhi harapan. Kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan penggunaan, dan pemeliharaan.(Lestari and Iskandar 2021). Kualitas produk merupakan harapan konsumen terhadap suatu produk yang berubah-ubah serta berhubungan dengan tenaga kerja atau manusia. Kualitas produk menjadi penentu utama yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah dan menjadi tolak ukur terhadap kepuasan nasabah. (Kumroti and Susanti 2021). Kualitas produk merujuk pada atribut dan karakteristik yang menentukan seberapa baik produk memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan pelanggan.

2. Variabel terikat

a. Loyalitas nasabah (Y)

Loyalitas penting bagi bisnis Perusahaan karena mendatangkan pelanggan yang loyal merupakan pondasi Perusahaan. Loyalitas didefinisikan sebagai rasa keterikatan yang kuat terhadap suatu entitas bisnis, produk bermerek, atau penyedia layanan. Hal ini didasarkan pada pandangan positif konsumen yang terwujud melalui pola pembelian yang konsisten dan

berkesinambungan. Dengan kata lain, loyalitas ditunjukkan oleh komitmen pelanggan untuk terus melakukan transaksi secara teratur dengan pihak yang sama, didorong oleh persepsi dan pengalaman yang baik. (Munaqiroh,2023). Pelanggan yang loyal akan tetap menggunakan produk dan jasa dari waktu ke waktu dan terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pembelian seseorang yang telah menjadi pelanggan setia. (Familiar and Ida 2020).

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Metode pengumpulan data dalam studi ini mengandalkan distribusi angket. Angket, atau juga dikenal sebagai kuesioner. Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis. Instrumen ini disebarkan kepada para responden dengan tujuan untuk memperoleh tanggapan atau jawaban dari mereka. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dari sejumlah besar partisipan dengan cara yang terstruktur dan efisien (Sugiyono, 2017). Teknik ini memerlukan adanya hubungan antara peneliti dengan responden. Penyebaran kuesioner ini difokuskan pada nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Riset lapangan

Pada penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data melalui riset lapangan sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner bertujuan untuk memberikan beberapa pernyataan dan pertanyaan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap objek fenomena, atau kejadian dalam lingkungan alami atau pengamatan langsung terhadap objek yang dipilih pada penelitian. Adapun observasi yang akan dilakukan peneliti yaitu pada nasabah PT. Bank Sumut Unit Syariah terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah

2. Studi pustaka

Studi pustaka adalah proses pengumpulan, analisis, dan sintesis informasi dari berbagai sumber tertulis untuk mendukung penelitian atau studi yang sedang dilakukan. Studi pustaka dilakukan terhadap berbagai jenis dokumen seperti buku, jurnal, penelitian sebelumnya, dan referensi lainnya yang menjadi acuan untuk memperoleh informasi dan data terkait penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu yang amat penting dan strategis dengan permasalahan, tujuan, dan hipotesis penelitian. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian yaitu kinerja, future, kendala, kesesuaian, daya tahan, kemampuan layanan, estetika, *perceived quality*, *repeat purchase*, *retention*, *referrals*, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	1,2,3
		Kehandalan	4,5,6
		Daya tanggap	7,8,9,10
		Empati	11,12,13
		Jaminan	14,15
2	Kualitas Produk	Kinerja	16,17
		Future	18
		Keandalan	19,20
		Kesesuaian	21,22
		Daya tahan	23,24
		Kemampuan	25,26
		Estetika	27,28
		Kualitas yang Dipersepsikan	29,30
3	Loyalitas Nasabah	<i>Repeat purchase</i>	31,32,33,34,35
		<i>Retention</i>	36,37,38,39,40
		<i>Referrals</i>	41,42,43,44,45

Dalam penelitian ini skala pengukurannya adalah skala Likert dengan checklist. Skala Likert merupakan jawaban terhadap suatu pernyataan yang berbentuk angka, diberikan atau dibagikan kepada responden, dengan beberapa pilihan atau kemungkinan jawaban (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju). (sugiyono,2017) Bentuk checklist merupakan jawaban terhadap pernyataan kuesioner yang diberi tanda centang di sebelah jawaban yang dipilih. Dalam skala likert, setiap pertanyaan atau pernyataan variabel diberi nilai atau bobot yang disusun dalam tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Instrumen skala likert

No	Pendapat	Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Kurang setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara-cara yang digunakan untuk menganalisis data penelitian. Penulis menggunakan *software* SPSS 27. untuk melakukan analisis data. Teknik analisis data pada penlitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis untuk mengetahui hubungan antar variabel.

1. Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas bersifat reliabel karena merupakan kumpulan seluruh data tercatat yang sesuai dengan apa yang terjadi. Tujuan dari uji validitas ini yaitu untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang sudah disebar peneliti bersifat akurat atau tidak. Apabila pernyataan-pernyataan yang dimasukkan dalam suatu kuesioner dapat mengukur data maka dikatakan valid. Perhitungan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dukungan *software* SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Dan untuk mengetahui apakah data yang diperiksa valid atau tidak, maka dilihat melalui r_{hitung} dan r_{tabel} , sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,05), artinya item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid atau akurat.

2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,05), artinya item pernyataan pada kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

uji reliabilitas adalah pengujian statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner dapat menjelaskan suatu penelitian dengan konsisten. Kuesioner penelitian dapat dikatakan reliabel berdasarkan nilai *alpha ronbach*, maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila *cronbach alpha* $> 0,60$, artinya instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel
- 2) Apabila *cronbach alpha* $< 0,60$, artinya instrumen penelitian dapat dikatakan tidak reliabel

2. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu metode pengujian informasi sehingga diperoleh suatu model yang benar, bukan berdasarkan spekulasi, dan pengujiannya dapat diandalkan. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang ada, layak digunakan. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

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. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian. Namun uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P plot, uji *Chi square*, *skewness* dan *Kurtosis* atau uji *Kolmogorov Smirnov*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Cara mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat dengan melihat nilai toleransi dan VIF yang ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Jika toleransi $< 0,1$ dan VIF > 10 : maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika toleransi $> 0,1$ dan VIF < 10 : maka tidak terjadi multikolinearitas.

Beberapa alternatif cara untuk mengatasi masalah multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Menghapus satu atau beberapa variabel yang memiliki multikolineritas yang signifikan.
- 2) Mengkombinasikan variabel yang berkorelasi tinggi menjadi satu variabel baru.
- 3) Menggunakan metode regresi alternatif yang lebih tahan terhadap multikolineritas
- 4) Meningkatkan jumlah data dengan mengumpulkan lebih banyak sampel

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat varians dari residual. Satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Berikut ini ketentuan dengan menggunakan metode *scatterplot* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel bebas/respons (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/predictor ($X_1, X_2, \dots, X_n$) Tujuan dari regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/respons (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/predictor ($X_1, X_2, \dots, X_n$)

Rumusnya:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Keterangan:

Y = Nilai pengaruh yang diprediksi

a = Konstanta atau bilangan harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai Variabel dependen

ε = standar error

4. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pengujian terhadap suatu pernyataan untuk menghasilkan keputusan yaitu menerima atau menolak hipotesis yang telah dibuat. Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara sebagai berikut:

a. Uji T

Uji T pada dasarnya digunakan untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan pada uji $t > 0,05$, berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini digunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak signifikan)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (signifikan)

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$T = \beta_n / s\beta_n$$

Keterangan:

T = mengikuti fungsi t dengan derajat kebebasan (df)

β_n = koefisien regresi masing – masing variabel

$s\beta_n$ = standar error masing – masing variabel

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel dependen secara bersama-sama terhadap variabel independen. Pengambilan keputusan perhitungan uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} pada signifikan 5%, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} pada tingkat signifikan 5%, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada pengaruh)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (ada pengaruh)

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Untuk melakukan pengujian F maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien regresi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

c. Uji Koefisien Determinan (*R-Square*)

Koefisien determinasi dapat ditemukan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelas. Koefisien ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Determinasi

R = Nilai Korelasi berganda

100% = Persentase

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut

Bank Pembangunan daerah Sumatera utara (BPDSU) didirikan pada tanggal 04 November 1961 dalam bentuk Perseroan terbatas dan diubah menjadi Bank Umum Milik Pemerintah (BUMD) berdasarkan UU No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok bank Pembangunan daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah PT. Bank Pembangunan daerah Sumatera utara yang disingkat dengan PT. Bank Sumut. PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alata tau kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju Pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah, serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai bank umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992.

2. Sejarah Singkat Unit Usaha Syariah

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatra Utara yang religious. Khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. PT. Bank Sumut Syariah beroperasi pada tanggal 04 November 2004, dengan dibukanya 2 unit kantor operasional yaitu:

1. Kantor Cabang Syariah Medan
2. Kantor Cabang Syariah P. Sidempuan

Sejalan dengan berjalannya waktu tahun sampai tahun 2025 ini Bank Sumut Unit usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 5 kantor cabang dan 17 kantor cabang pembantu yang terbesar di kota – kota besar lainnya di Sumatra Utara yaitu:

1. Kantor cabang syariah medan
2. Kantor capem syariah stabat
3. Kantor capem syariah multatuli

4. Kantor capem syariah karya
5. Kantor capem syariah HM. Joni
6. Kantor cabang syariah Medan Ringroad
7. Kantor capem syariah binjai
8. Kantor capem syariah kota baru marelان
9. Kantor capem syariah HM. Yamin
10. Kantor capem syariah marelان raya
11. Kantor capem syariah hamparan perak
12. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan
13. Kantor capem syariah penyabungan
14. Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi
15. Kantor capem syariah lubuk pakam
16. Kantor capem syariah lubuk pakam
17. Kantor capem syariah Kisaran
18. Kantor capem syariah kampong pon
19. Kantor cabang syariah Sibolga
20. Kantor cabang syariah pematang siantar
21. Kantor cabang syariah perdagangan
22. Kantor cabang syariah rantau prapat

3. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah

a. Visi PT. Bank Sumut Syariah

Adapun Visi dan Pt.Bank Sumut syariah adalah bank andalan bagi masyarakat, membantu dan menolong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan saerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

b. Misi PT. Bank Sumut Syariah

Adapun misi dari PT.Bank Sumut Syariah Jl. Imam Bonjol adalah mengeloladana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance* (kepatuhan)

4. Statmen Budaya PT. Bank Sumut Syariah

Memberikan “PELAYANAN TERBAIK” merupakan tekad seluruh personil PT. Bank SUMUT untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Adapun penjabaran dari kata terbaik adalah sebagai berikut:

- 1) Terpercaya yaitu bersikap jujur, handal, dan dapat dipercaya, memiliki karakter yang baik
- 2) Etika Energik yaitu bersemangat tinggi, disiplin, selalu berpenampilan rapi dan menarik serta berfikir positif, kreatif, inovatif untuk kepuasan nasabah
- 3) Ramah yaitu bertingkah laku sopan dan santun serta senantiasa siap membantu dan melayani nasabah
- 4) Bersahabat yaitu memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah serta memberikan solusi yang paling menguntungkan.
- 5) Aman yaitu Menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai ketentuan serta menjamin kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi.
- 6) Integritas yaitu bertaqwa kepada tuhan yang maha Esa dan menjalankan ajaran tinggi agama serta berakhlak mulia
- 7) Komitmen yaitu senantiasa menepati janji yang telah diucapkan serta bertanggung jawab atas seluruh tugas, pekerjaan, dan tindakan

5. Makna logo PT. Bank Sumut Syariah



Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut Syariah

Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang berkaitan ber-sinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”, sebuah penggambaran bentuk Kerjasama yang erat antar Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna “**Orange**” sebagai symbol satu Hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna “**Biru**” yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank SUMUT. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statemen Bank Sumut. Jenis huruf “**Palatino Bold**” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagaimana Gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

6. Ruang lingkup kegiatan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Kegiatan Operasional Perusahaan pada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah sama seperti bank pada umumnya yaitu menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk Tabungan, Deposito, dan Giro serta menyalurkan Kembali pada Masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang bebas bunga dan berbasis bagi hasil untuk memajukan perekonomian Indonesia.

7. Produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Penghimpunan dana adalah mengumpulkan dana dari nasabah dalam berbagai bentuk produk yang dimiliki Lembaga keuangan tersebut. Adapun jenis penghimpunan dana yang terdapat di PT. Bank Sumut Syariah adalah sebagai berikut:

a. Tabungan

1. Smart iB Mudharabah

Smart iB mudharabah jenis Tabungan yang merupakan prinsip Mudharabah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional di counter Teller maupun ATM.

2. Smart iB Wadiah

Tabungan Smart iB Wadiah adalah tabungan dengan prinsip wadiah yad ad-dhamanah (titipan dana) dan tidak ada imbal hasil yang dipersyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari Bank.

3. Smart iB Rencana

Tabungan Smart B Rencana adalah jenis tabungan investasi pada Bank, dimana nasabah berkeinginan untuk menabung hingga sejumlah rencana investasi yang diinginkan dalam jangka waktu tertentu untuk berbagai tujuan, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tabungan ini berprinsip mudharabah (bagi hasil) yang dapat dipergunakan oleh Bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil kepada pemilik dana (shahibul maal).

4. Simple iB

Tabungan Simpel iB adalah tabungan untuk siswa dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Bank harus bekerja sama dengan pihak sekolah.

5. Smart iB Makbul

Tabungan Smart iB Makbul adalah produk tabungan khusus Bank Sumut UUS dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang khusus diperuntukkan untuk setoran haji dan merupakan untuk menunaikan haji. Produk ini terkoneksi secara online dengan aplikasi SISKOHAT untuk mendapatkan porsi dan pelunasan BPIH

b. Deposito

1. Deposito iB Ibadah Mudharabah
2. Deposito iB Plus
3. Giro

c. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan iB multiguna dengan akad Mudharabah
2. Pembiayaan iB Modal kerja dengan akad Mudharabah dan Musyarakah
3. KPR iB Griya
4. Talangan Umrah

8. Jasa- jasa Bank

a. Kiriman uang (Transfer)

Kiriman uang (transfer) yaitu suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari satu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Pengiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

b. Kliring

Kliring adalah tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat –surat dagang dan surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman dan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

c. Bank Garansi

Bank Garansi yaitu pemberian janji bank (penjamin) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi menggunakan prinsip kafalah al-mutlaqah.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Berikut penjelasan tentang identitas responden dari kuesioner yang sudah disebar, sebanyak 98 responden, identitas diri yang ditanyakan adalah usia dan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Valid 20 – 30 Tahun	50	51,0	51,0	89,8
31 – 40 Tahun	38	38,8	38,8	38,8
41 - 55 Tahun	10	10,2	10,2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Tabel 4.1 menunjukkan usia responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden berada di usia diantara 20 – 30 Tahun berjumlah 50 orang (51,0%), lalu responden yang berusia diantara 31 – 40 Tahun berjumlah 38 orang (38,8%), dan responden yang berusia diantara 41 – 55 Tahun berjumlah 10 orang (10,2%)

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki – laki	46	46,9	46,9	46,9
Perempuan	52	53,1	53,1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan jenis kelamin responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden bergender laki laki berjumlah 46 orang (46,9%) dan responden perempuan berjumlah 59 orang (53,1%).

Tabel 4.3 Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ASN	31	31,6	31,6	31,6
Karyawan	11	11,2	11,2	42,9
Mahasiswa	47	48,0	48,0	90,8
Lainnya	9	9,2	9,2	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Tabel 4.3 menunjukkan pekerjaan responden yang menjadi sampel penelitian, terlihat mayoritas responden ASN berjumlah 31 orang (31,6%), karyawan 11 orang (11,2%), mahasiswa 47 orang (48,0%) dan lainnya 9 orang (9,2%)

C. Hasil penelitian

1. Penyajian Data

Di bawah ini akan dijelaskan persentase jawaban responden untuk masing masing kuesioner yang sudah disebar, penelitian ini menggunakan skala *likerts* dengan skor 1 – 5

Tabel 4.4 Penilaian Skala Likert

Keterangan	Nilai
STS	1
TS	2

KS	3
S	4
SS	5

Tabel 4.5 persentase Jawaban Variabel Kualitas pelayanan

No Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1					8	8%	48	49%	42	43%	98	100%
X1.2					1	1%	39	40%	58	59%	98	100%
X1.3					7	7%	18	18%	73	74%	98	100%
X1.4					4	4%	33	34%	61	35%	98	100%
X1.5					9	9%	34	35%	55	56%	98	100%
X1.6					6	6%	29	30%	63	64%	98	100%
X1.7					11	11%	41	42%	46	47%	98	100%
X1.8			2	2%	3	3%	43	44%	50	51%	98	100%
X1.9					6	6%	40	41%	52	53%	98	100%
X1.10					3	3%	44	45%	51	52%	98	100%
X1.11					4	4%	32	33%	62	63%	98	100%
X1.12					5	5%	38	39%	55	56%	98	100%
X1.13					2	2%	31	32%	65	66%	98	100%
X1.14					2	2%	42	43%	54	55%	98	100%
X1.15					1	1%	33	34%	64	65%	98	100%

Sumber: Output SPSS diolah 2025

Penjelasan dari tabel 4.4 adalah:

1. Pada pernyataan item X1.1 “PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, bersih, dan aman digunakan” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 48 orang (49%)
2. Pada pernyataan item X1.2 “PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki area tunggu dan ruang pelayanan yang luas” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 58 orang (59%)
3. Pada pernyataan item X1.3 “Fasilitas yang dimiliki oleh PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah mudan diakses oleh semua nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 73 orang (74%)
4. Pada pernyataan item X1.4 “Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan melayani transaksi dengan cermat dan akurat sehingga jarang terjadi kesalahan” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 61 orang (62%)
5. Pada pernyataan item X1.5 “Kesiapan dan kesigapan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan sangat cepat” mayoritas responden menjawab sangat setuju 55 orang (56%)
6. Pada pernyataan item X1.6 “Pegawai memberikan informasi yang tepat tentang produk,layanan dan prosedur yang jelas” mayoritas responden menjawab sangat setuju 63 orang (64%)
7. Pada pernyataan item X1.7 “Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan cepat, tepat, dan efisien dalam melayani transaksi nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 46 orang (47%)
8. Pada pernyataan item X1.8 “Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan Memiliki Respons yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 50 orang (51%)
9. Pada pernyataan item X1.9 “Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan yang secara aktif menawarkan bantuan kepada nasabah tanpa harus diminta” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 52 orang (53%)
10. Pada pernyataan item X1.10 “Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki efektivitas dalam menangani dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 51 orang (52%)

11. Pada pernyataan item X1.11 “Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 62 orang (63%)
12. Pada pernyataan item X1.12 “Pegawai Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki sikap positif, ramah, sopan dalam berinteraksi dengan nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 55 (56%)
13. Pada pernyataan item X1.13 “Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan mendengarkan keluhan/masalah nasabah dengan penuh perhatian saat nasabah berbicara” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 65 orang (66%)
14. Pada pernyataan item X1.14 “PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, serta bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan pada hasil kerjanya” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 54 orang (55%)
15. Pada pernyataan item X1.15 “Pegawai Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik nasabah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 64 orang (65%)

Tabel 4.6 persentase jawaban Variabel Kualitas Produk

No Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1					3	3%	18	18%	77	79%	98	100%
X2.2			4	4%	18	18%	45	46%	31	32%	98	100%
X2.3					5	5%	48	49%	45	46%	98	100%
X2.4			5	5%	4	4%	51	52%	38	39%	98	100%
X2.5					3	3%	58	59%	37	38%	98	100%
X2.6			3	3%	7	7%	56	57%	32	33%	98	100%
X2.7					4	4%	43	44%	51	52%	98	100%
X2.8					3	3%	50	51%	45	46%	98	100%

X2.9					2	2%	41	42%	55	56%	98	100%
X2.10					4	4%	45	46%	49	50%	98	100%
X2.11					3	3%	38	39%	57	58%	98	100%
X2.12					3	3%	50	51%	45	46%	98	100%
X2.13					2	2%	50	51%	46	47%	98	100%
X2.14					4	4%	43	44%	51	52%	98	100%
X2.15					8	8%	44	45%	46	47%	98	100%

Sumber: Output SPSS diolah 2025

Penjelasan dari tabel 4.5 adalah:

1. Pada pernyataan item X2.1 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memberikan keuntungan dan memuaskan” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 77 orang (79%)
2. Pada pernyataan item X2.2 “Setoran pembukaan produk tabungan sudah sesuai dengan kemampuan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 45 orang (46%)
3. Pada pernyataan item X2.3 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah mudah di akses pada m banking” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 48 orang (49%)
4. Pada pernyataan item X2.4 ” Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat diandalkan dalam jangka panjang” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 51 orang (52%)
5. Pada pernyataan item X2.5 “Produk tabungan berdampak baik bagi nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 58 orang (59%)
6. Pada pernyataan item X2.6 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 56 orang (57%)
7. Pada pernyataan item X2.7 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki biaya administrasi yang terjangkau” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 51 orang (52%)

8. Pada pernyataan item X2.8 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah bermanfaat dimasa depan” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 50 orang (51%)
9. Pada pernyataan item X2.9 “Produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 55 orang (56%)
10. Pada pernyataan item X2.10 “Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki kemampuan layanan yang baik, cepat,dan nyaman” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 49 orang (50%)
11. Pada pernyataan item X2.11 “Prosedur dalam pembukaan rekening bank sangat mudah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 57 orang (58%)
12. Pada pernyataan item X2.12 “Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah lengkap dan bervariasi” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 50 orang (51%)
13. Pada pernyataan item X2.13 “Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah menarik dan bermanfaat” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 50 orang (51%)
14. Pada pernyataan item X2.14 “Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki kualitas dan keamanan yang tinggi” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 51 orang (52%)
15. Pada pernyataan item X2.15 “Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat dipercaya” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 46 orang (47%)

Tabel 4.7 persentase jawaban variabel loyalitas nasabah

No Item	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1					2	2%	44	45%	52	53%	98	100%
Y.2					6	6%	42	43%	50	51%	98	100%
Y.3					3	3%	60	61%	35	36%	98	100%
Y.4					6	6%	49	49%	43	44%	98	100%

Y.5					2	2%	52	53%	44	45%	98	100%
Y.6			1	1%	7	7%	44	45%	46	47%	98	100%
Y.7					10	10%	43	44%	45	46%	98	100%
Y.8			2	2%	5	5%	49	50%	42	43%	98	100%
Y.9					5	5%	57	58%	36	37%	98	100%
Y.10					12	12%	53	54%	33	34%	98	100%
Y.11					10	10%	54	55%	34	35%	98	100%
Y.12			1	1%	4	4%	58	59%	33	34%	98	100%
Y.13					5	5%	64	65%	29	30%	98	100%
Y.14					1	1%	62	63%	35	36%	98	100%
Y.15					11	11%	55	56%	32	33%	98	100%

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Penjelasan dari tabel 4.5 adalah:

1. Pada pernyataan item Y.1 “Terus menjadi nasabah dan tetap menggunakan produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 52 orang (53%)
2. Pada pernyataan item Y.2 “Terus memprioritaskan jasa dan layanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab sangat setuju 50 orang (51%)
3. Pada pernyataan item Y.3 “Yakin dan percaya bahwa produk dan layanan Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat memenuhi kebutuhan nasabah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 60 orang (61%)
4. Pada pernyataan item Y.4 “Melakukan transaksi di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah secara terus menerus” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 49 orang (50%)
5. Pada pernyataan item Y.5 “Menabung di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah setiap bulan” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 52 orang (53%)
6. Pada pernyataan item Y.6 “Tidak tertarik jika ada penawaran produk dari bank lain” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 46 orang (47%)

7. Pada pernyataan item Y.7 “Nasabah merasa nyaman atas produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu 45 orang (46%)
8. Pada pernyataan item Y.8 “Dibanding bank lain, saya lebih puas menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 49 orang (50%)
9. Pada pernyataan item Y.9 “Nasabah menggunakan berbagai jasa yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 57 Orang (58%)
10. Pada pernyataan item Y.10 “Nasabah tidak memiliki/menggunakan Produk dari bank lain” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 53 orang (54%)
11. Pada pernyataan item Y.11 “Merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan produk atau jasa PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 54 orang (55%)
12. Pada pernyataan item Y.12 “Menyebarkan informasi positif kepada orang lain terhadap PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 58 orang (59%)
13. Pada pernyataan item Y.13 “Menyampaikan pengalaman yang baik kepada orang lain untuk bergabung menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 64 orang (65%)
14. Pada pernyataan item Y.14 “Merekomendasikan kepada kerabat, keluarga untuk menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 62 orang (63%)
15. Pada pernyataan item Y.15 “Merekomendasikan kepada kerabat, keluarga untuk selalu bertransaksi di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah” mayoritas responden menjawab setuju yaitu 55 orang (56%)

2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Perhitungan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dukungan *software SPSS 27*. Kemudian nilai r_{hitung} yang diperoleh dibandingkan dengan nilai r_{tabel} sesuai dengan jumlah n dan taraf signifikan (α) = 5% dalam pengujian validitas kuesioner dikatakan valid apabila

$r_{hitung} > r_{tabel}$. Sampel responden untuk uji validitas berjumlah 98 orang ($N=98$), dengan $df=N-2$ ($df=96$) maka r_{tabel} pada pengujian ini adalah 0,198

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas X1

Pernyataan	R tabel	R hitung	Status
P1	0,198	0,420	Valid
P2	0,198	0,265	Valid
P3	0,198	0,424	Valid
P4	0,198	0,405	Valid
P5	0,198	0,430	Valid
P6	0,198	0,579	Valid
P7	0,198	0,580	Valid
P8	0,198	0,499	Valid
P9	0,198	0,582	Valid
P10	0,198	0,718	Valid
P11	0,198	0,747	Valid
P12	0,198	0,584	Valid
P13	0,198	0,624	Valid
P14	0,198	0,435	Valid
P15	0,198	0,405	Valid

Sumber: Output SPSS diolah 2025

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan memiliki kolerasi atau rhitung yang lebih besar dari 0,198, maka disimpulkan keseluruhan item dinyatakan valid, sehingga dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda semua pernyataan tersebut dihitung.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas X2

Pernyataan	R tabel	R hitung	Status
P1	0,198	0,246	Valid
P2	0,198	0,385	Valid
P3	0,198	0,469	Valid
P4	0,198	0,467	Valid
P5	0,198	0,569	Valid
P6	0,198	0,688	Valid
P7	0,198	0,666	Valid
P8	0,198	0,630	Valid
P9	0,198	0,655	Valid
P10	0,198	0,625	Valid
P11	0,198	0,596	Valid
P12	0,198	0,565	Valid
P13	0,198	0,589	Valid
P14	0,198	0,514	Valid
P15	0,198	0,218	Valid

Sumber: Output SPSS diolah 2025

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan memiliki kolerasi atau rhitung yang lebih besar dari 0,198, maka disimpulkan keseluruhan item dinyatakan valid, sehingga dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda semua pernyataan tersebut dihitung

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Y

Pernyataan	R tabel	R hitung	Status
P1	0,198	0,365	Valid
P2	0,198	0,331	Valid
P3	0,198	0,283	Valid
P4	0,198	0,286	Valid
P5	0,198	0,299	Valid
P6	0,198	0,425	Valid
P7	0,198	0,409	Valid
P8	0,198	0,503	Valid
P9	0,198	0,457	Valid
P10	0,198	0,632	Valid
P11	0,198	0,623	Valid
P12	0,198	0,623	Valid
P13	0,198	0,441	Valid
P14	0,198	0,434	Valid
P15	0,198	0,259	Valid

Sumber: Output SPSS Data diolah 2025

Dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan memiliki kolerasi atau rhitung yang lebih besar dari 0,198, maka disimpulkan keseluruhan item dinyatakan valid, sehingga dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda semua pernyataan tersebut dihitung.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukur koefisien cronbach's alpha, semakin mendekati koefisien 1 alpha dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indicator. Reliabilitas yang diatas 0,60 baik

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Std. Value	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,799	0,60	Reliable
Kualitas produk (X2)	0,647	0,60	Reliable
Loyalitas Nasabah (Y)	0,815	0,60	Reliable

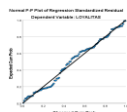
Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan loyalitas nasabah (Y) dapat dipastikan data tersebut reliable karena nilai *cronbach's Alpha* nya diatas 0,60

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normlitas

Uji normalitas adalah salah satu pengujian statistic yang digunakan untuk melihat apakah suatu variabel dapat terdistribusi dengan normal atau tidak. Salah satu cara untuk mengetahui model regresi tersebut normal apabila titik-titik pada gambar P-P Plot of Regression sesuai dengan arah garis diagonal, selain itu dapat dilihat pada grafik histogram apabila grafik berbentuk lonceng maka distribusi data tersebut dapat dikatakan normal. Berikut merupakan hasil normalitas menggunakan SPSS dalam penelitian ini.



Sumber : Output SPSS diolah, 2025

Gambar 4.2 Uji Normalitas

Pada gambar 4.1 menunjukkan Normal P plot terlihat titik-titik mengikuti data disepanjang garis normal, hal ini menunjukkan residual data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian statistic untuk mengetahui apakah model regresi tidak terjadi kesamaan varians dari residual pengamatan data. Uji heteroskedastisitas ini dapat diketahui melalui gambar scatterplot yang tidak membentuk suatu pola. Apabila titik-titiknya melebar, menyempit, dan bergelombang maka terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS 27 dalam penelitian ini



Sumber : Output SPSS diolah, 2025

Gambar 4.3 Hasil Uji heteroskedastisitas

Pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa titik-titik dalam gambar tersebut menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola. Selain itu titik-titiknya juga tersebar merata diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka pada gambar diatas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas adalah pengujian statistic yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independen pada model regresi penelitian ini. Adapun cara melihatnya melalui nilai tolerance dan VIF yang ketentuannya sebagai berikut:

- 1) Jika toleransi $< 0,1$ dan VIF > 10 : maka terjadi multikolineritas.
- 2) Jika toleransi $> 0,1$ dan VIF < 10 : maka tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	0,967	1,034	Tidak terjadi Multikolineritas
Kualitas Produk(X2)	0,967	1,034	Tidak terjadi Multikolineritas

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa Variabel independen memiliki nilai tolerance sebesar $0,967 > 0,1$ dan nilai VIF $1,034 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X1), dan Kualitas produk (X2) tidak memiliki korelasi yang tinggi sehingga asumsi yang diuji dapat terpenuhi.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah pengujian statistik yang bertujuan untuk mengetahui nilai variabel dependen apabila variabel independen mengalami perubahan nilai. Selain itu uji regresi linier ini berfungsi untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan (X1), dan Kualitas produk (X2) terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Berikut adalah hasil olah data pada penelitian ini.

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients ^a	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,343	9.769		3,311	0,001
	X1	0,145	0,103	0,139	1,409	0,162
	X2	0,344	0,124	0,274	2,780	0,007
a. Dependen Variabel: Y						

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai 0,145 dan kualitas produk (X2) memiliki nilai 0,344 sedangkan untuk nilai constantnya berjumlah 32,343. Maka didapat persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 32,343 + 0,145 + 0,344 + e$$

Jadi, kesimpulan yang didapat dari model persamaan regresi linier diatas sebagai berikut:

- Nilai kostanta sebesar 32,743 dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), memiliki nilai 0 atau dianggap tidak mempunyai nilai. Maka nilai Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 32,343
- Variabel kualitas pelayanan (X1) pada analisis linier berganda mempunyai nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,145. hal tersebut berarti bahwa setiap adanya peningkatan kualitas pelayanan, maka akan loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 14,5%
- Variabel Kualitas produk (X2) pada analisis linier berganda mempunyai nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,344 hal tersebut berarti bahwa setiap adanya peningkatan kualitas produk, maka akan loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 34,4%

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji parsial atau uji T adalah salah satu uji hipotesis yang bertujuan untuk melihat besarnya signifikan pengaruh pada masing-masing variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara individual terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah.dengan kriteria keputusan

- Jika Nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak (tidak berpengaruh)
- Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_a diterima, H_0 ditolak (berpengaruh)
- Nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak (tidak signifikan)
- Nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, H_0 ditolak (signifikan)

Untuk mendapatkan nilai T_{tabel} dalam penelitian ini maka menggunakan rumus

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= t (a ; n - k) \\ &= t (0,05 ; 98 - 3) \\ &= 0,05 ; 95 \\ &= 1.661 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Nilai signifikan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Tabel 4.14 Hasil Uji parsial

Coefficients ^a			
Model		T	Sig.
1	(constant)	3,311	0,001
	Kualitas pelayanan (X1)	1,409	0,162
	Kualitas Produk (X2)	2,780	0,007
a. Dependen Variabel: Loyalitas Nasabah (Y)			

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Dari tabel 4.12 dapat disimpulkan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $1,409 < \text{nilai } t_{tabel} 1.661$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, H_a ditolak (tidak berpengaruh)
 Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,162 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, H_a ditolak (tidak signifikan)
 Dari hasil uji diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y)
2. Variabel kualitas produk menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,780 > \text{nilai } t_{tabel} 1.661$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, H_0 ditolak (berpengaruh)
 Variabel kualitas produk menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, H_0 ditolak (signifikan)
 Dari hasil uji diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas produk (X2) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y)

b. Uji Simultan (F)

Uji simultan atau Uji F adalah salah satu uji hipotesis yang bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas nasabah (Y). Dengan kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)

3. Nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak (tidak signifikan)
4. Nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, H_0 ditolak (signifikan)

Untuk menentukan F_{tabel} pada penelitian ini dapat dilihat dari jumlah $N = 98$

$$df1 = (k-1)$$

$$= (3-1)$$

$$= 2$$

$$df2 = n-k-1$$

$$= 98-3-1$$

$$= 94$$

maka diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 3.09

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regression	237,292	2	118,646	5,763	0,004 ^b
	Residual	1955,698	95	20,586		
	Total	2192,990	97			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						
b. Predictors: (constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk						

Sumber: Output SPSS diolah, 2025

Dari tabel 4.13 dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} (5,763) $> f_{\text{tabel}}$ (3.09) Dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima (berpengaruh). Nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima, H_{03} ditolak (signifikan) yang berarti secara simultan ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y)

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

uji koefisien determinasi adalah salah satu pengujian statistik yang digunakan dalam analisis regresi untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Uji R^2 ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik model regresi menjelaskan variabel dependen. Berikut hasil olah data uji koefisien determinasi pada penelitian ini.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,329 ^a	0,108	0,089	4,53721
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah				
b. Predictors: (constant),Kualitas Pelayanan,Kualitas Produk				

Sumber: Output SPSS diolah,2025

Dari tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square atau dikenal dengan nilai koefisien determinan sebesar 0,089 dengan rumus $D = R^2 \times 100\%$. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah sebesar 8,9% sisanya 91,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

D. Interpretasi hasil penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan. Adapun analisis olah data sudah dilakukan melalui *software* SPSS 27 untuk pembahasan lebih lanjut akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikan kualitas pelayanan (X1) yaitu $0,162 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (1,409) < t_{tabel} (1.661)$. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Semakin baik pelayanan yang diberikan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah maka tentunya akan senang dan loyalitas nasabah akan meningkat. Namun dalam penelitian ini kualitas pelayanan tidak memiliki peran dalam meningkatkan loyalitas nasabah karena dalam penelitian ini mayoritas respondennya yaitu sebanyak 50% nasabah yang berusia 20-30 tahun dengan mayoritas berprofesi ASN dan masih menjadi mahasiswa/I sehingga intensitas transaksinya kebanyakan dilakukan melalui layanan e-banking karena padatnya aktivitas yang dilakukan nasabah sehingga transaksi secara langsung melalui kantor pusat rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ria Octavia,2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan keputusan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank INDEX Lampung. Hasilnya bahwa kualitas pelayanan tidak

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan penelitian yang dilakukan (Juliana *et al*,2023) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI pasca merger. Hal tersebut terjadi karena kurangnya intensitas transaksi perbankan karena nasabah selalu menggunakan layanan e-banking sehingga tidak memperhatikan kualitas secara langsung di kantor BSI

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Nilai signifikan kualitas produk (X2) yaitu $0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (1.661)$. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Kualitas produk memiliki peran yang cukup penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah, semakin baik kualitas produk yang diberikan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah maka akan semakin meningkat juga loyalitasnya. Hal tersebut didasarkan pada banyaknya jawaban setuju dan sangat setuju terhadap kuesioner yang diisi oleh responden. Dimana produk-produk yang ditawarkan inovatif dan memiliki kemampuan layanan yang baik, memiliki produk yang bermanfaat dimasa depan, produk dapat diandalkan dalam jangka panjang, serta produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah menarik dan bervariasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jauhariyah & Setiawaty,2023) yang berjudul pengaruh pelayanan islami dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BSI di pondok pesantren Darussalam blokagung kabupaten banyuwangi. Hasil yang diperoleh adalah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan tentunya akan semakin meningkat loyalitas nasabahnya.

3. Pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Hasil dari uji simultan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikasinya yaitu sebesar $0,004 < 0,05$. Dan nilai $f_{hitung} (5,763) > f_{tabel} (3.09)$ Dapat disimpulkan bahwa secara simultan semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel

terikat yaitu loyalitas nasabah. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (budiarno *et al*,2022) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, Hasilnya bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan tentunya akan semakin meningkat loyalitas nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) dalam penelitian ini tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dikarenakan nilai signifikan kualitas pelayanan (X1) yaitu $0,162 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (1,409) < t_{tabel} (1,661)$ yang berarti H_01 diterima dan H_{a1} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah.
2. Variabel kualitas produk (X2) dalam penelitian ini hasilnya yaitu berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dikarenakan Nilai signifikan kualitas produk (X2) yaitu $0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (1,661)$ yang berarti H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah.
3. Variabel kualitas pelayanan (X1), dan Kualitas produk (X2) dalam penelitian ini hasilnya yaitu berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah, dapat dilihat bahwa nilai signifikasinya yaitu sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} (5,763) > f_{tabel} (3,09)$ Dapat disimpulkan bahwa secara simultan semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah. Maka dalam hal ini H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak. Nilai R Square sebesar 8,9% sisanya 91,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

B. Saran

Saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan
 - a. PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan diharapkan mampu lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar dapat mempertahankan nasabah yang loyalitas
 - b. PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan diharapkan mampu lebih mengoptimalkan lagi kualitas produk yang dimiliki, untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan dapat menciptakan loyalitas nasabah
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Untuk penelitian yang mendatang disarankan untuk menambahkan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat mengetahui lebih dalam lagi hal-hal yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah
 - b. Disarankan untuk menambah jumlah sampel yang digunakan agar penelitian selanjutnya mendapat hasil yang lebih baik dan berkembang

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghifari, M. I., & Khusnudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Denpasar Bali. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 421–434. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).10883](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).10883)
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.6.
- banksumut.co.id/. (2022). *Sejarah Bank Sumut*. <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>
- Budiarno, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, Kualitas Produk Terhadap kepuasan pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Nasabah. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 2614-5839. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Fuad Hakim Zamzami, M., & Setyowati, R. (2022). Tinjauan Hukum Terhadap Eksistensi Unit Usaha Syariah Bank Jawa Tengah. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 14(1), 200. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v14i1.6066>
- Handayani, M., & Kusuma, M. (2021). The Influence of Service Quality and Customer Relationship Management on Customer Loyalty at Bank BSI KC Bengkulu S. Parman 2. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(4), 488–499. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4.231>
- Irwan & Anshari. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Manfaat , dan Lokasi terhadap Keputusan Shahibul Mal memilih Asuransi Syariah di Indonesia*. 10(03), 2459
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B., (2019). Analisis Pengaruh kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada mahasiswa/i FEB UMSU). *Proseding Seminar nasional Kewirausahaan*, 1(1), 128

- Jauhariyah, N. A., & Setiawaty, U. A. (2023). Pengaruh Pelayanan Islami Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Di Pondok Pesantren Darussalam Blok agung Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Istiqro*, 9(2), 198–205.
<https://doi.org/10.30739/istiqro.v9i2.2443>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Kuswandarini, K. I., & Annisa, A. A. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan Kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 37–51. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *JECMA (Journal Economics and Management)*, 03(01), 1–9.
<https://jurnal.umus.ac.id/index.php/jecma/article/view/513/313>
- Ludiman, I., & Mutmainah, K. (2020). Analisis Determinan Market Share Perbankan Syariah di Indonesia (Studi Empiris pada Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yang Terdaftar di OJK Periode Maret 2017 sampai September 2019). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(2), 169–181.
<https://doi.org/10.32500/jematech.v3i2.1336>
- Muzarkosah, I., & Syarifah, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Pengetahuan Produk Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pragaan). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.5723>

Nasution, I. H., & Frimayasa, A. (2022). “Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Rakyat Indonesia KCP Kota Wisata Kabupaten Bogor.” *Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 123–132.

Nur’aeni, N., Susanti, S., & Mintarsih, M. (2021). Pengaruh Fitur, Kualitas Produk dan Bagi Hasil terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Rancaekek. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.35313/ijem.v2i1.3586>

[ojk.go.id\(n.d.\).BankUmum](https://ojk.go.id/n.d./BankUmum).<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx>

Purnama, N. I., & Aprillia, N. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa FEB UMSU pengguna Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah magister Manajemen*, 7(2), 2623-2634

Putra, S. D., & Hasmawaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 117. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i1.8011>

Putri, S. B., & Trenggana, A. F. M. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Bandung. *E- Proceeding of Management*, 7(1), 1258.

Sugiyono. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 2017.

Sukei. (2020). Riset Pemasaran: Disertasi Contoh-contoh dan Studi Kasus. In *Unitomo Press*.

Uki, U., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Minat Transaksi di Bank Islam (Studi Kasus di Bandar Land, Slangor, Malaysia). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 2685

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Admi*

KUESIONER PENELITIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang terhormat

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Studi strata (S1) pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Saya Anggi Mega Utama saat ini sedang melakukan tugas akhir/skripsi yang membahas tentang ***“Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan”***. Bersama ini saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dengan tujuan sebagai data untuk penelitian. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan merupakan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini. Atas bantuannya saya ucapkan terimakasih.

1. DATA IDENTITAS RESPONDEN

1) Alamat Email :(dapat diisi atau tidak)

2) Jenis kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3) Usia :

☐ 20 – 30 Tahun

☐ 30 – 40 Tahun

☐ 40 – 50 Tahun

4) Pekerjaan:

☐ ASN

☐ Mahasiswa

☐ Karyawan

☐ Lainnya

2. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda ceklis pada pilihan yang tersedia untuk jawaban anda. Setiap pernyataan dari kuesioner tersebut memiliki jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju (5)

S : Setuju (4)

KS : Kurang Setuju (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Keterangan : angka 1 – 5 adalah poin atau skor

3. PERNYATAAN PENELITIAN

Berikan tanda ceklis (✓) untuk jawaban yang sesuai dengan pilihan anda (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju)

Variabel XI (Kualitas Pelayanan)

NO	PERNYATAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Bentuk Fisik						
1.	PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman, bersih, dan aman digunakan					
2.	PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki area tunggu dan ruang pelayanan yang luas					
3.	Fasilitas yang dimiliki oleh PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah mudan diakses oleh semua nasabah					
Keandalan						
4.	Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan melayani transaksi dengan cermat dan akurat sehingga jarang terjadi kesalahan					
5.	Kesiapan dan kesiapan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan sangat cepat					
6.	Pegawai memberikan informasi yang tepat tentang produk,layanan dan prosedur yang jelas					
Daya Tanggap						

7.	Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan cepat, tepat, dan efisien dalam melayani transaksi nasabah					
8.	Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan Memiliki Respons yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan nasabah					
9.	Pegawai PT.Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan yang secara aktif menawarkan bantuan kepada nasabah tanpa harus diminta					
10.	Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki efektivitas dalam menangani dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah					
Empati						
11.	Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan nasabah					
12.	Pegawai Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memiliki sikap positif, ramah, sopan dalam berinteraksi dengan nasabah					
13.	Pegawai PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan mendengarkan keluhan/masalah nasabah dengan penuh perhatian saat nasabah berbicara					
Jaminan						
14.	PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi, serta bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan pada hasil kerjanya					
15.	Pegawai Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik nasabah					

Variabel X2 (Kualitas produk)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Kinerja (<i>performa</i>)						
1.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memberikan keuntungan dan memuaskan					
2.	Setoran pembukaan produk tabungan sudah sesuai dengan kemampuan nasabah					
fitur						
3.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah mudah di akses pada m banking					
Keandalan						
4.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat diandalkan dalam jangka panjang					
5.	Produk tabungan berdampak baik bagi nasabah					
Kesesuaian						
6.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah					
7.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki biaya administrasi yang terjangkau					
Daya tahan						
8.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah bermanfaat dimasa depan					
9.	Produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah					
Kemampuan						
10.	Produk yang dimiliki PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki kemampuan layanan yang baik, cepat,dan nyaman					

11.	Prosedur dalam pembukaan rekening bank sangat mudah					
Estetika						
12.	Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah lengkap dan bervariasi					
13.	Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah menarik dan bermanfaat					
Kualitas yang dipersepsikan						
14.	Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah memiliki kualitas dan keamanan yang tinggi					
15.	Produk yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat dipercaya					

Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Repeat purchase (Pembelian Ulang)						
1.	Terus menjadi nasabah dan tetap menggunakan produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
2.	Terus memprioritaskan jasa dan layanan di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
3.	Yakin dan percaya bahwa produk dan layanan Pt. Bank Sumut Unit Usaha Syariah dapat memenuhi kebutuhan nasabah					
4.	Melakukan transaksi di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah secara terus menerus					
5.	Menabung di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah setiap bulan					
Retention (tindakan)						
6.	Tidak tertarik jika ada penawaran produk dari bank lain					

7.	Nasabah merasa nyaman atas produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
8.	Dibanding bank lain, saya lebih puas menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
9.	Nasabah menggunakan berbagai jasa yang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
10.	Nasabah tidak memiliki/menggunakan Produk dari bank lain					
Referrals (referensi)						
11.	Merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan produk atau jasa PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
12.	Menyebarkan informasi positif kepada orang lain terhadap PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
13.	Menyampaikan pengalaman yang baik kepada orang lain untuk bergabung menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
14.	Merekomendasikan kepada kerabat, keluarga untuk menjadi nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					
15.	Merekomendasikan kepada kerabat, keluarga untuk selalu bertransaksi di PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah					

LAMPIRAN

Hasil Output Olah Data

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.329 ^a	.108	.089	4.53721

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.292	2	118.646	5.763	.004 ^b
	Residual	1955.698	95	20.586		
	Total	2192.990	97			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

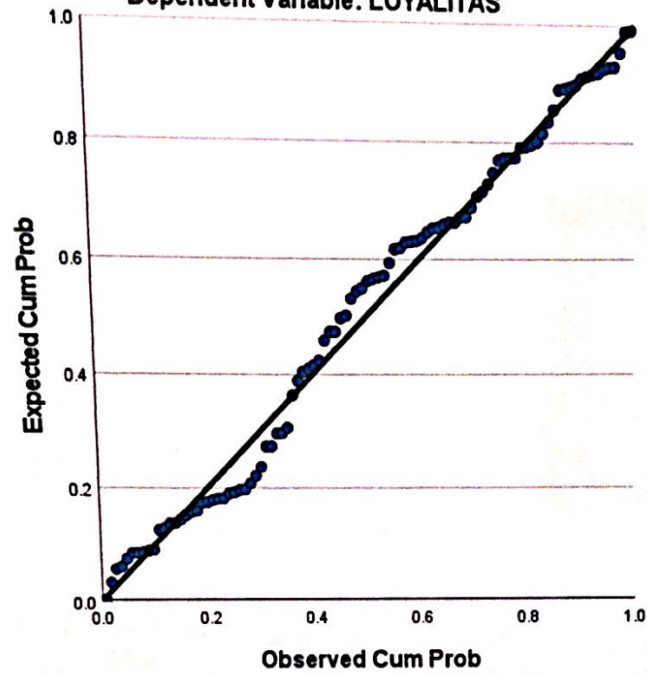
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	32.343	9.769		3.311	.001		
	KUALITAS PELAYANAN	.145	.103	.139	1.409	.162	.967	1.034
	KUALITAS PRODUK	.344	.124	.274	2.780	.007	.967	1.034

a. Dependent Variable: LOYALITAS

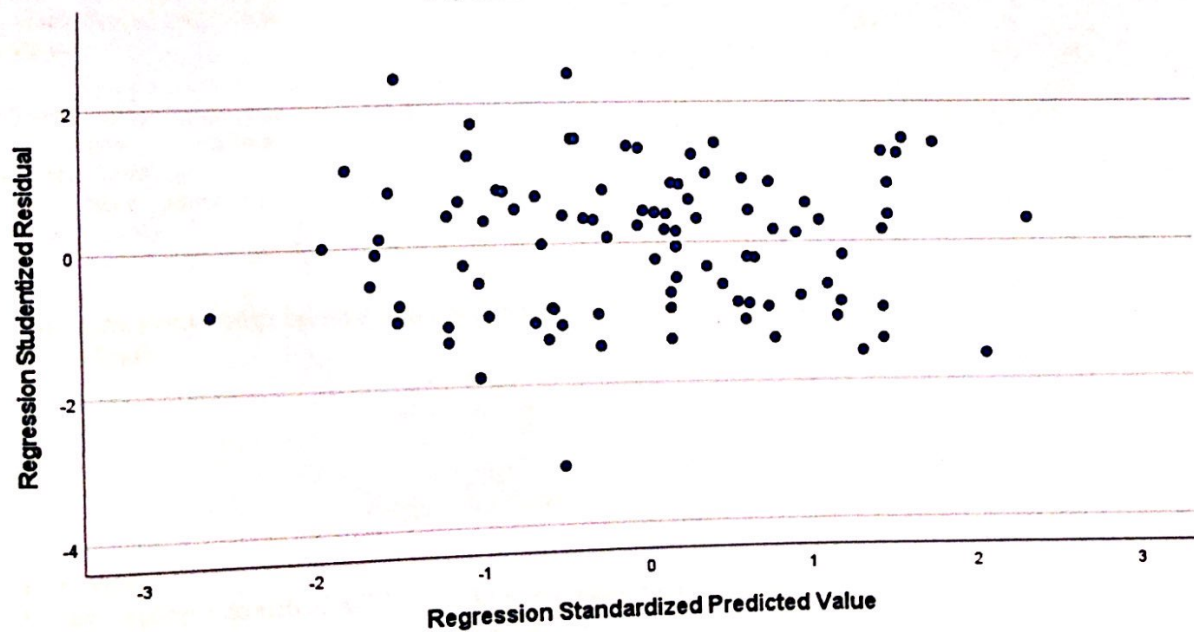
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: LOYALITAS



Scatterplot

Dependent Variable: LOYALITAS





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/Akre/PT/111/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20218 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.id M fai@umsu.ac.id f umsumedan @ umsumedan v umsumedan u umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada Yth :
Dekan FAI UMSU

11 jumadil 1446 H
13 Desember 2024

Di -
Tempat

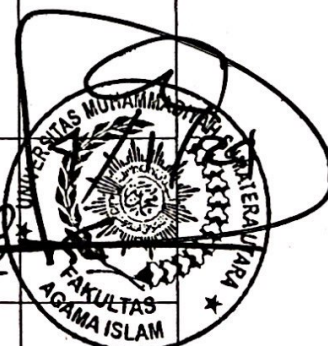
Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Anggi Mega Utama
NPM : 2101270035
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,78
Megajukan Judul sebagai berikut:



No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan					
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan	-	-	16/12/2024 Dr. Riyanto Pradebat		
3	Pengaruh Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Preferensi nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan)					



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

Wassalam
Hormat Saya

Anggi Mega Utama

Keterangan:

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

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Program Studi pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan

Phone : (061) 4155100 - 4515100

Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

No. : 0221/DSDM-UTC/L/2025

Lamp. : --

Medan, 17 Februari 2025

Kepada Yth:

Bapak Assoc.Prof.Dr Muhammad Qorib,MA.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Mukhtar Basri No.3 Medan

Di -

Tempat

Hal : Izin Riset/Penelitian

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No.121/II.3/UMSU-01/F/2024 tanggal 07 Februari 2025 hal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan izin riset/penelitian di PT. Bank Sumut atas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

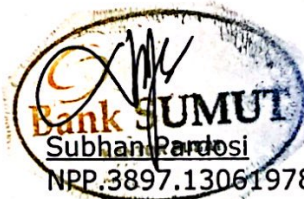
- Nama : Anggi Mega Utama
- NIM : 21021270035
- Program Studi : Agama Islam
- Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

disetujui dan dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Dalam pelaksanaan Riset, mahasiswa tersebut agar melakukan koordinasi dengan Pemimpin Unit Usaha Syariah, dalam hal kebutuhan data-data terkait survei dan wajib menjaga rahasia Bank serta diharapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai pelaksanaan Riset, mahasiswa bersangkutan wajib untuk memaparkan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar dokumen pelaksanaan survei kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin



Tembusan :

- Sdri. Anggi Mega Utama.
- Pemimpin Unit Usaha Syariah.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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.instagram.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.youtube.com/umsuMEDAN)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
06-01-2025	- Jelaskan Variabel yang digunakan dalam Penelitian - Gunakan Indikator Penelitian	<i>pk</i>	
07-01-2025	- Narasikan Perbedaan Penelitian terdahulu dengan Penelitian yang akan diteliti - Perbaiki Kerangka Penelitian	<i>pk</i>	

Medan, 2025

Diketahui/Disetujui

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Dodi, MA

Diketahui/Disetujui

Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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 [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
08-01-2025	- Permasalahan Penelitian harus dijabarkan di Latar belakang - Rumus dan Tujuan Penelitian harus Senyawa	<i>pk</i>	
09-01-2025	- Narasikan Penelitian Permasalahan yang didapatkan - Kaitkan Variabel di dalam Rumusan masalah	<i>pk</i>	

Medan, 2025



Diketahui/Disetujui
Defin
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
10-01-2025	- Perbaiki Hipotesis Penelitian Searah dengan Rumusan Masalah - Perbaiki Kerangka Penelitian	<i>pl</i>	
11-01-2025	- Perbaiki rencana Penelitian yang ada di bab III - gunakan teknik penarikan sampel Penelitian	<i>pl</i>	

Medan, 2025



Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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 [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I

Nama Mahasiswa : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13 - 01 - 2025	- Perbaiki Sampel Penelitian yang digunakan - Perbaiki Instrumen Penelitian		
14 - 01 - 2025	Acc Proposal Penelitian		

Medan, 2025

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Proposal

Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/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 M fai@umsu.ac.id f umsumedan i umsumedan u umsumedan

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari Rabu, 05 februari 2025 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syari'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	—
Bab I	—
Bab II	Demongkan lengkap pada gambar
Bab III	Tabel Gini Buat rumus
Lainnya	Diagram piramida buat mendeteksi faktor dalam PKI UASG
Kesimpulan	Lulus ☒ Tidak Lulus ☐

Medan, 05 Februari 2025

Tim Seminar

Ketua

(Assoc. prof. Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris

(Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembahas

(Novien Rialdy, SE., M.M)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila 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/111/2019

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

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [tw](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Rabu, 05 februari 2025 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Anggi Mega Utama
Npm : 2101270035
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah Kota Medan

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

Medan, 05 Februari 2025

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Assoc. prof. Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembimbing

(Dr. Riyan Pradesyah, M.E.I)

Pembahas

(Novien Rialdy, SE., M.M)

Diketahui/ Disetujui



Wakil Dekan I

Assoc. Dr. Zailani, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anggi Mega Utama

Tempat, Tanggal lahir : Kisaran, 18 November 2003

Alamat : Marjanji Aceh, Aek Songsongan

Agama : Islam

Warga Negara : Indonesia

Orang Tua

Ayah : Supriono

Ibu : Widya Ningsih

Email : anggimega006@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. MIS Nurul Husnah
2. MTS Nurul Husnah
3. SMA N 1 Aek Songsongan
4. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara

Demikian riwayat hidup penulis dengan sebenar-benarnya

Medan, 20 Maret 2025

Anggi Mega Utama
Npm.2101270035