

**PENGARUH SIKAP 3A (*ATTITUDE, ATTENTION* DAN *ACTION*)  
BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU  
MARELAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Perbankan Syariah*

**OLEH**  
**RAHMAYANI ANISA**  
**NPM: 1701270039**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

PENGARUH SIKAP 3A (ATTITUDE DAN ACTION) BERBASIS SYARIAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT  
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU MARELAN

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**RAHMAYANI ANISA**  
1701270039

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



**Selamat Pohan, S.Ag., M.A**

**UMSU**

FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021

## PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri  
Dan untuk kedua orang tua saya

Ayahanda Hermansyah Hasibuan  
Ibunda Nurliana Ritonga  
Adinda Rizky Ramadhan  
Adinda Rahmat Syafii  
Adinda Roma Ahmad Rifai

Serta sahabat-sahabat yang memberikan saya semangat  
dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

### Motto

Memulai Dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan  
Dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan Dengan  
Penuh Kebahagiaan.

**PERNYATAAN ORISINILITAS**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rahmayani Anisa  
NPM : 1701270039  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Sikap 3A (Attitude dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

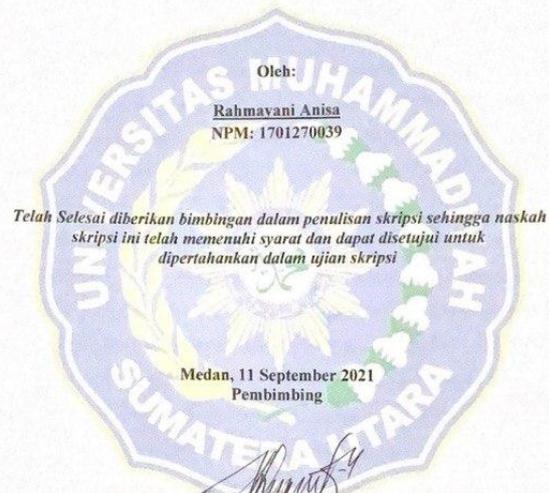
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 11 September 2021  
Yang menyatakan



**RAHMAYANI ANISA**  
NPM: 1701270039

PERSETUJUAN  
SKRIPSI BERJUDUL  
PENGARUH SIKAP 3A (ATTITUDE DAN ACTION) BERBASIS  
SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG  
PEMBANTU MARELAN



  
Selamat Pohan, S.Ag., M.A  
**UMSU**  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 11 September 2021

Lampiran : Istimewa  
Hal : Skripsi a.n. Rahmayani Anisa  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU  
Di-  
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Rahmayani Anisa yang berjudul "PENGARUH SIKAP 3A (ATTITUDE DAN ACTION) BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU MARELAN", maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

**UMSU**

Pembimbing

Selamat Pohan, S.Ag., M.A.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
NPM : 1701270039  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap 3A (Attitude dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Medan, 11 September 2021

Pembimbing Skripsi



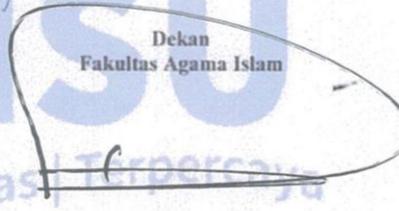
Selamat Pohan, S.Ag., M.A

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila mungkin surat ini agar ditandatangani  
kemungkinan tanggalnya



**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 : Dr. Rahmayati, MEI  
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag., M.A

Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
Npm : 1701270039  
Semester : 8 (Delapan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
23/8 2021	1) Perbaiki Aitem penyataan 2) Cari Indikator variabel	f.	Perbaiki
24/8 2021	ACC untuk Riset	f.	File RSK
6/9 2021	1) Perbaiki dan pengolahan data 2) Sesuaikan pembahasan dgn hasil data 3) penulisan disesuaikan dgn panduan yg ada.	f.	Perbaiki

Medan, Agustus 2021

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, MEI

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, S.Ag., M.A



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Pila marilah surat ini agar disebarkan  
 Nomor dan tanggalnya

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 : Dr. Rahmayati, MEI  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag., M.A

Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
 Npm : 1701270039  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
8/9/2021	1) pendahuluan di perbaiki kembali 2) Pelajaran T tabel uji F dll 3) Kesimpulan sesuai dgn uji.	f	
10/9/2021	1) Kesimpulan di perbaiki lagi sesuai dgn data yg sudah ada.	f	perbaiki
11/9/2021	Acc. Untuk sidang proposal. 14/9/2021	f	Selamat

Medan, September 2021

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, MEI

Pembimbing Skripsi  
  
 Selamat Pohan, S.Ag., M.A

## **ABSTRAK**

***Rahmayani Anisa. 1701270039. Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention Dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan. Dosen Pembimbing Selamat Pohan, S.Ag, MA***

*Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peranan sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) berbasis syariah terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan. Rumusan masalah yang diteliti adalah seberapa besar pengaruh peranan sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.*

*Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data dalam bentuk angka.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan. Sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) berbasis syariah memiliki pengaruh sebesar 43,3% terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.*

*Kata kunci: Attitude, Attention dan Action, Loyalitas Nasabah*

## **ABSTRACT**

***Rahmayani Anisa. 1701270039. The Effect of Sharia-Based Attitude (Attitude, Attention and Action) on Customer Loyalty at PT. Bank Sumut Syariah Marelan Sub-Branch Office. Advisory Lecturer Selamat Pohan, S.Ag, MA***

*The goal to be achieved through this research is to find out how much influence the role of sharia-based 3A (Attitude, Attention and Action) attitudes towards the achievement of customer loyalty at PT. Bank SUMUT Syariah Sub-Branch Office Marelan. The formulation of the problem studied is how much influence the role of sharia-based 3A (Attitude, Attention and Action) has a positive effect on the achievement of customer loyalty at PT. Bank SUMUT Syariah Marelan Sub-Branch Office.*

*The research method that the author uses is quantitative research. Quantitative research is research that uses data in the form of numbers.*

*The results showed that the sharia-based 3A (Attitude, Attention and Action) had a positive effect on the achievement of customer loyalty at PT. Bank SUMUT Syariah Marelan Sub-Branch Office. Sharia-based 3A (Attitude, Attention and Action) has an influence of 43.3% on the achievement of customer loyalty at PT. Bank SUMUT Syariah Marelan Sub-Branch Office.*

*Keywords: Attitude, Attention and Action, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala anugrah, kesehatan dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh sikap3A (*Attitude, Attention dan Action*) berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan”**. Tidak lupa pula penulis mengucapkan shalawat dan salam kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW, semoga senantiasa penulis serta pembaca selalu berada di dalam naungan syafa’atnya hingga akhir zaman nanti. Amiin Ya Rabbal’alamin.

Skripsi ini disusun oleh penulis guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S-1) dan menyelesaikan program studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis berharap, dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi para pembaca secara khusus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah dan secara umum bagi kalangan umum. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan saran, bimbingan serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Keluarga besar penulis, ayahanda Hermansyah dan ibunda Nurliana yang dengan ikhlas memberikan kasih dan sayang dengan mengasuh, membimbing, mendoakan sepanjang waktu serta mendukung dan memberikan semangat pada penulis baik secara moril maupun materil sehingga penulis mampu menjalani proses dunia pendidikan dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A. selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, M.A. selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I, selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Riyan Pradesyah, SE, Sy, M.E.I selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
8. Bapak Selamat Pohan S.Ag. M.A selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Staf Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
10. Kepada sahabat-sahabat saya Tata Hasibuan, Khuzaima Nabila, Ayu Puspita, Nauval Majid terimakasih penulis ucapkan atas waktu dan tenaga kalian yang tidak pernah bosan dan menyerah untuk memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Medan, September 2021  
Penulis

**RAHMAYANI ANISA**  
**NPM:1701270039**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Pustaka .....	8
1. Sikap 3A ( <i>Attitude, Attention dan Action</i> ) .....	8
2. Sikap Pelayanan Berbasis Syariah.....	11
3. Loyalitas Nasabah.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berfikir .....	23
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Metode Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional Variabel.....	29

	4
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Instrumen Penelitian .....	30
H. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Penelitian .....	38
B. Pembahasan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Waktu Penelitian Kegiatan.....	26
Tabel 4.1	Skala Pengukuran Likert .....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.5	Skor Angket untuk Variabel Loyalitas nasabah (Y).....	53
Tabel 4.6	Skor Angket untuk Variabel <i>Attitude</i> ( $X_1$ ) .....	53
Tabel 4.7	Skor Angket untuk Variabel <i>Attention</i> ( $X_2$ ) .....	55
Tabel 4.8	Skor Angket untuk Variabel <i>Action</i> ( $X_3$ ) .....	55
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.10	Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.11	Uji t Variabel $X_1$ terhadap Y .....	60
Tabel 4.12	Uji t Variabel $X_2$ terhadap Y.....	60
Tabel 4.13	Uji t Variabel $X_3$ terhadap Y .....	62
Tabel 4.14	Uji F .....	63
Tabel 4.15	Uji Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4.1.	Logo perusahaan .....	47
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
Gambar 4.2.	Grafik Normalitas Data .....	56
Gambar 4.2.	Pengujian Heteroskedastisitas .....	58

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik dipasar domestik maupun internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kesuksesan dalam persaingan antara lembaga keuangan syariah bank, non-bank, atau lembaga keuangan yang lainnya dapat terpenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Perbankan syariah saat ini telah memasuki persaingan yang berskala global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah. Dalam kondisi seperti ini, maka perbankan syariah perlu mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat nasabah serta mitra kerja juga harus mengedepankan kepercayaan masyarakat sebagai nasabahnya dengan lebih memperhatikan 3A unsur pokok yaitu, sikap (*Attitude*,) (*Attention*) perhatiandan (*Action*) tindakan agar dtetap dapat mempertahankan eksistensi nya dengan bank –bank lain yang ada di Indonesia serta dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalu pemberdayaan ekonomi umat.

Kualitas sikap merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya

menginginkan pelayanan yang berkualitas. Sikap yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menempatkan kinerjanya dari sebuah unsur pokok 3A yaitu, sikap (*Attitude*), (*Attention*) perhatian dan (*Action*) tindakan. Ketiga unsur tersebut bila diterapkan secara bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan, dengan demikian kualitas sikap melayani tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus kepada nasabah. Wijaya menyatakan bahwa untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh nasabah maka diperlukan adanya penelitian.<sup>1</sup>

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Mengingat kemunculan bank syariah yang mengakibatkan persaingan semakin ketat pada lingkup perbankan, baik secara nasional maupun internasional. Dalam kondisi seperti ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Hal tersebut berdampak pada nasabah yang memiliki banyak pilihan dan kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar. Hal ini merupakan bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.<sup>2</sup>

Hasibuan menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi dari pelanggan menciptakan kedekatan emosional terhadap merk tertentu dan preferensi rasional.<sup>3</sup> Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas yang tinggi sehingga banyak organisasi bertujuan mencapai total *customer satisfaction*. Memuaskan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan dan harapan atau persepsi para pelanggan sasaran. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci sukses lembaga perbankan dalam jangka panjang.

---

<sup>1</sup> David Wijaya, 2017. *Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya*. Jakarta: PT. Grasindo, hal. 12

<sup>2</sup> Handoko, T., Hani, 2014, *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Liberty.

<sup>3</sup> Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 71.

Kepercayaan dari masyarakat dapat diperoleh apabila pelayanan yang diberikan juga memperhatikan etika moral, sehingga perbankan tetap sanggup untuk mengambil sikap yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan ada empat komponen pokok yang perlu diperhatikan, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Dengan demikian suatu jasa layanan tidak akan sempurna apabila ada salah satu dari komponen yang tidak sempurna.

Penerapan pelayanan yang kurang memuaskan dari para pegawai yang terkait dengan pelayanan, sering mengakibatkan terjadinya complaint dari nasabah sehingga nasabah tidak puas dan tidak loyal. Kunci dari keberhasilan manajemen perbankan adalah bagaimana perbankan bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) berjalan dengan baik.

Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah dengan adanya kinerja perbankan yang baik. Bagi konsumen, mengetahui kinerja suatu perbankan dapat membantu mengambil keputusan untuk menjadi pelanggan tetap, apakah perbankan tersebut dapat dipercaya atau tidak, oleh sebab itu saat ini telah dikembangkan konsep dan prinsip pelayanan yang berkualitas yang disebut Pelayanan Prima (*service excellence/care*) yang diharapkan dapat dipahami dan diterapkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan Prima (*serviceexcellence/care*) dikembangkan berdasarkan tiga prinsip yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*)<sup>4</sup>. Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama pelayanan prima, oleh sebab itu setiap pegawai bank berkewajiban untuk berupaya memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen dapat dicapai apabila pegawai dapat mengidentifikasi hal-hal yang menjadi keinginan konsumen.

Pelayanan prima mengandung 3 hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan

---

<sup>4</sup> Prasetyorini, Bhkti Fitri, 2013. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Price. Earning Ratio Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. Jurnal Ilmu, hal. 4.

berorientasi pada standart layanan tertentu.<sup>5</sup> Salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan para kolega dan pelanggan adalah dengan melakukan konsep pelayanan prima berdasarkan A3 (*attitude, attention, dan action*). Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*).<sup>6</sup>:

- a) Sikap dengan indikator penampilan sopan, berpikir positif, dan sikap menghargai.
- b) Perhatian dengan indikator memahami kebutuhan nasabah, mengamati perilaku nasabah, dan perhatian terhadap nasabah.
- c) Tindakan dengan indikator mencatat, menegaskan dan mewujudkan kebutuhan anggota, menyatakan terima kasih kepada nasabah.

Pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan nasabah. Sebab tujuan utama dari pelayanan prima dengan unsur 3A sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*) adalah untuk memenuhi kepuasan nasabah. Memberikan pelayanan melebihi yang diharapkan nasabah merupakan kebijakan yang perlu dikembangkan. Dengan demikian nasabah akan menjadi nasabah yang loyal untuk bisnis yang lebih besar lagi. Apabila memberi pelayanan melebihi apa yang diminta nasabah, maka bank dimata nasabah memiliki reputasi yang baik.

Memiliki nasabah yang loyal adalah salah satu tujuan akhir dari perusahaan karena loyalitas pelanggan dapat menjamin kelanggengan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pada dasarnya loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai sebuah kesetiaan seseorang pada sesuatu hal. Loyalitas pelanggan merupakan jaminan bagi keuntungan kompetitif, profit, dan kelangsungan dalam jangka panjang serta penting untuk mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas kepada perusahaan.

Dari hasil pengamatan di Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelanterdapat fenomena bahwa beberapa nasabah merasa kurang puas dengan

---

5 Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Exellent) Terhadap Kepuasan. Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi, hal. 3.

6 Prasetyorini, Bhakti Fitri, 2013. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Price. Earning Ratio Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. Jurnal Ilmu, hal. 3.

kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sehingga sering mengakibatkan terjadinya complaint dari nasabah kepada pihak bank. Kurangnya mengutamakan unsur pokok 3A sikap (*Attitude*,) (*Attention*) perhatiandan (*Action*) tindakan, kepada nasabah sebagai mitra kerja dan mitra keuangan. Kurangnya mengedepankan kepercayaan masyarakat dan nasabah sebagai nasabah sebagai mitra kerja dan keuangan. Kurangnya memberikan kepuasan yang tinggi dan dan tidak menjalin komunikasi yang baik kepada nasabah

Berdasarkan dari paparan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengetahui tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan sebagai salah satu lembaga keuangan dengan prinsip syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah penghimpunan dana. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **”Pengaruh Sikap3A (*Attitude*, *Attention* dan *Action*) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Beberapa nasabah yang merasa kurang puas terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank
2. Kurangnya mengutamakan unsur pokok 3A sikap (*Attitude*,) (*Attention*) perhatiandan (*Action*) tindakan, kepada nasabah sebagai mitra kerja dan mitra keuangan
3. Kurangnya mengedepankan kepercayaan masyarakat dan nasabah sebagai nasabah sebagai mitra kerja dan keuangan
4. Kurangnya memberikan kepuasan yang tinggi dan dan tidak menjalin komunikasi yang baik kepada nasabah

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah peranan sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan?
2. Seberapa besar pengaruh peranan sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah peranan sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peranan sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1) Bagi Penulis

Manfaat yang dapat diambil bagi penulis dari penulisan ilmiah ini adalah penulis dapat mengetahui seberapa besar pengaruh peranan sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.

##### 2) Bagi Perusahaan

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi pedoman atau sebagai bahan evaluasi bagi pihak perusahaan agar dapat dijadikan masukan dan dasar dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan pada masa yang akan datang serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

3) Bagi Akademisi

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa/i perbankan syariah yang akan melakukan penelitian dengan judul atau objek yang sama.

**F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan skripsi ini, maka penulis menyusun bab per bab yang saling berkaitan. Dalam setiap bab terdiri atas sub-sub pembahasan. Adapun sistematika penulisan dapat dirumuskan sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisikan tentang pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat Penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORITIS**

Pada Bab ini berisikan paparan tentang teori-teori dan hasil Penelitian terdahulu yang relevan yang meliputi kajian pustaka dan kajian Penelitian terdahulu.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang metode dan langkah-langkah Penelitian secara operasional, yang meliputi rancangan Penelitian, lokasi dan waktu Penelitian, kehadiran Peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pemeriksaan keabsahan temuan.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini membahas tentang deskripsi Penelitian, temuan Penelitian, serta hasil pembahasan.

**BAB V: PENUTUP**

Pada Bab ini membahas tentang kesimpulan, saran dan bagian akhir skripsi lainnya seperti daftar pustaka dan lampiran pendukung.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Sikap 3A (*Attitude* , *Attention* dan *Action*)

###### a) Pengertian *Attitude* (Sikap)

*Attitude* (sikap) adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh. Dengan demikian, pada prinsipnya sikap itu dapat kita anggap suatu kecenderungan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu. Kecenderungan mereaksi atau sikap seseorang terhadap sesuatu hal, orang atau benda dengan demikian bisa tiga kemungkinan, yaitu suka (menerima atau senang), tidak suka (menolak atau tidak senang) dan sikap acuh tak acuh.

*Attitude* (sikap) adalah sesuatu hal yang harus di tonjolkan saat menghadapi pelanggan kita harus ramah dan murah senyum juga sabar karena pada prinsip nya pembeli adalah raja. *Attitude* (sikap) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan apakah nasabah merasa puas atau tidak puas. Sikap positif yang dirasakan oleh nasabah akan memungkinkan nasabah menggunakan produk atau jasa secara terus menerus. Sebaliknya, apabila sikap negatif yang dirasakan oleh nasabah akan mempengaruhi nasabah untuk tidak lagi menggunakan produk atau jasa tersebut.

Potret perusahaan, diawali dari kesan yang ditorehkan oleh pegawai perbankan tersebut. Terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang bersentuhan dengan pihak luar baik langsung maupun tidak langsung bagaimana sikap dan pelayanan dari pegawai perusahaan yang harus memberi citra perusahaan dengan baik.

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.” Kepuasan pelanggan adalah faktor penentu langsung dalam retensi pelanggan dan niat beralih.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

## **b) *Attention* (Perhatian)**

*Attention* (perhatian) adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau. Sedangkan dalam dunia bisnis *attention* (perhatian) dapat diartikan sebagai tindak untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan nasabah. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter nasabah yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan nasabah, serta mampu memberikan nasihat kepada nasabah jika diperlukan.<sup>8</sup>

Dalam pengertian *attention* (perhatian) ini pihak perusahaan/perbankan haruslah mampu membuat sebuah media informasi agar mengandung daya tarik bagi konsumen/nasabah. Membuat suatu pernyataan yang mengungkap perhatian orang, membuat kata atau gambar yang *powerful* yang bisa menarik perhatian hingga orang berhenti dan memperhatikan isi pesan berikutnya.

*Attention*(perhatian) merupakan bentuk kepedulian kepada nasabah yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang pegawai bank harus senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan nasabah, apalagi jika nasabah tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya pegawai bank harus bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik. Dan akan lebih baik jika ada nasabah, pegawai bank melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyapa dengan mengucapkan salam pembuka dengan sopan dan ramah, wajah harus tampak tersenyum dengan menunjukkan senyum keramahan.
- b. Menanyakan keperluan dan keinginan nasabah dengan bahasa yang sopan.
- c. Mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan nasabah dengan penuh pengertian.<sup>9</sup>
- d. Dengan cepat melayani keperluan dan keinginan nasabah, tetap dalam sikap yang ramah.

---

<sup>8</sup>Bimo Walgito. (1997). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset

<sup>9</sup>A. S Moenir *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- e. Mempersilahkan untuk menunggu yang diberikan dalam bentuk isyarat anggukan dan tangan yang mempersilahkan, sambil membuat kontak mata dan senyum sebagai tanda atensi kita, jika sedang ada urusan dengan pihak lain yang tidak memungkinkan untuk dijeda.

Dalam melakukan pelayanan, para pegawai bank juga harus memperhatikan dan mencermati apa yang diinginkan oleh nasabah. Taruh perhatian lebih pada apa yang dipilih dan ingin ditanyakan oleh konsumen. Jika konsumen sudah menunjukkan niat untuk membeli bahkan hanya untuk bertanya-tanya, maka sikap yang harus ditunjukkan adalah memberikan perhatian. Beberapa manfaat yang bisa didapat dengan memberikan perhatian kepada nasabah ialah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Nasabah merasa puas

Manfaat pertama yang dapat diterima oleh pihak bank saat memberikan perhatian adalah nasabah akan merasa puas. Pelanggan tidak hanya puas dari sisi produk yang ditawarkan tetapi dari pelayanan yang diberikan. Nasabah juga bisa semakin percaya dan merasa dipahami oleh pihak bank.

2. Nasabah Merasa Nyaman

Manfaat kedua yang diterima oleh pihak bank adalah nasabah merasa nyaman. Kenyamanan nasabah akan membuat bank mampu berbincang dengan santai tetapi tetap serius sehingga dapat menimbulkan kedekatan emosional antara nasabah dan pihak bank.

3. Nasabah Bertahan

Dengan memberikan perhatian kepada nasabah, maka bank dapat mempertahankan nasabah. Nasabah yang merasa diperhatikan, diberikan

---

<sup>10</sup>Bimo Walgito. (1997). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset

pelayanan, dan mendapat produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan akan tetap bertahan dengan perbankan.<sup>11</sup>

### c) *Action* (Tindakan)

*Action* (tindakan) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tindakan yang dilaksanakan untuk mengatasi sesuatu. Contoh: tindakan yang tegas. Arti lainnya dari tindakan adalah sesuatu yang dilakukan. Tindakan berasal dari kata dasar tindak, tindakan adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Tindakan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga tindakan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

*Action*(tindakan) dalam perbankan adalah kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sebagai contoh, seorang pegawai bank harus selalu memperhatikan apa yang diinginkan nasabah dalam konsep tindakan. Jika nasabah telah menunjukkan minat untuk membeli produk, segera layani nasabah dan tawarkan mereka dukungan yang mereka butuhkan sehingga nasabah merasa puas dengan layanan tersebut. Misalnya saja mencatat keperluan nasabah, melakukan transaksi dengan rapi dan tepat waktu, menyediakan jasa atau barang terbaik yang dimiliki, dan juga mengucapkan terima kasih kepada nasabah.

## 2. Sikap Pelayanan Berbasis Syariah

Dalam melakukan setiap pekerjaan, aspek sikap atau etika merupakan hal mendasar yang harus selalu diperhatikan. Seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, kesesuaian upah, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, tidak semena-mena (proporsional), ahli dan professional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau Syariat Islam (Al-Quran dan Hadits).

Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang petugas sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam. Dasar dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti adalah:<sup>18</sup>

---

<sup>11</sup>Betria Rahayu Mudyani. "Strategi Untuk Meningkatkan Pelayanan *Front Liner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Jawa Tengah: IAIN Purwokerto 08 Juni 2017".

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- 7) Tidak menyela dan memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan tersebut harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti *customer service* dan *teller*.

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan nasabah ini sesuai dengan definisi secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang dikonsumsi. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Dalam konteks perbankan syariah, setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam di samping harus senantiasa memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, bagi hasil, titipan dan jasa, juga harus berpedoman pada hukum positif berupa Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2007. Melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia itulah, nilai-nilai Islam diaplikasikan atau diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat

---

<sup>18</sup> Hellen Fisher, *Layanan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka karya, 2004), h. 21.

bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits, ijma' dan qiyas menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu stadarisasi syariah.

Salah satu faktor penghambat dari perkembangan perbankan syariah adalah masih adanya keraguan masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional, perbedaannya hanya terletak pada pelabelan syariahnya saja. Tentunya paradigma berfikir seperti memberi efek negatif terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Untuk itu, perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak untuk menghilangkan paradigma berfikir negatif masyarakat terhadap penerapan nilai-nilai Islam dalam praktik perbankan syariah .

Sebuah Bank Syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap nasabah yang ditujukan dengan sikap komulatif yang diiringi kepadamu tentang kebutuhan anggota. Hal ini merupakan wujud kepatuhan Bank Syariah terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk yang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia. Yang memberikan

implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Anfaal ayat 27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَّتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. (Q.S Al-Anfaal ayat 27).

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen dapat melayani konsumen dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Yang membedakan kualitas pelayanan yaitu dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing masing.

Sebuah Bank Syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus nasabahnya yang ditujukan dengan sikap komulatif yang diiringi kepadamu tentang kebutuhan nasabah. Hal ini merupakan wujud kepatuhan Bank Syariah terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, Allah SWT juga menghendaki setiap Umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan.<sup>17</sup>

Islam telah mengukur bahwa setiap orang maupun organisasi atau perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan keluhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk yang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia. Yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi di antara kedua belah pihak.

---

<sup>17</sup>Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2007.

Agar dalam pelaksanaan/penerapan sikap pelayanan dalam perbankan lebih efektif maka ada beberapa karakteristik pelayanan berbasis syariah yang dapat digunakan perbankan sebagai panduan, yaitu sebagai berikut:

#### 1) Senyum

Senyum adalah tanda dimulainya sesuatu ikatan yang secara tidak langsung telah terjalin adanya rasa ukhuwah. Memang benar dengan adanya senyum pada diri seseorang akan menjadi karisma bagi seseorang. Serta dengan adanya senyum pada diri akan menyembunyikan kedukaan seseorang. Maka tersenyumlah demi membahagiakan orang lain. Senyumlah dari hati dan akan kembali ke hati itulah indahnya senyuman. Dengan memberikan senyuman yang tulus kepada orang yang mempunyai hubungan dengan kita, dalam perbankan senyum merupakan bagian terpenting yang harus diterapkan. Dengan terapkannya senyum tersebut maka nasabah akan merasa dilayani serta akan membuat hubungan itu akan terasa lebih akrab, akan membawa keceriaan dalam Senyum adalah tanda dimulainya sesuatu ikatan yang secara tidak langsung telah terjalin adanya rasa ukhuwah. Memang benar dengan adanya senyum pada diri seseorang akan menjadi karisma serta dengan adanya senyum pada diri seseorang akan menyembunyikan kedukaan kita. Dengan memberikan senyuman yang tulus kepada orang yang mempunyai hubungan dengan kita, akan membuat hubungan itu akan terasa lebih akrab, akan membawa keceriaan dalam kehidupan dan menambah keakraban dengan orang yang ada disekitar kita. Senyum dalam ajaran Islam bernilai ibadah. Seluas senyuman yang disunggingkan kepada seseorang setara dengan nilai bersedekah. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW yang berbunyi:

بِسْمِ اللَّهِ فَجْ أَيْ جِلِّ بِلْ صَدَقَةٌ

Artinya senyummu di depan saudaramu, adalah sedekah bagimu (H.R. Tirmizi no 1956).

Senyuman yang tulus dari seseorang memberikan refleksi kejiwaan positif kepada orang lain. Seorang muslim selalu diajarkan agar memiliki sifat lapang dada dan senantiasa terbuka menebarkan senyuman kepada orang

lain. Artinya senyum bersifat umum yang tidak dikhususkan untuk umat muslim saja melainkan dengan saudara kita yang tidak muslim sekalipun untuk kesehatan jiwa dan mental. Lebih jauh tentang makna senyuman, seorang muslim yang tersenyum saja sama telah menebarkan kegembiraan dan kasih sayang melalui senyumannya. Senyuman kini telah dikembangkan menjadi sebuah terapi yang menyejukkan diri sendiri dan orang lain. Dunia bisnis manajemen saja mengajarkan senyuman yang memikat orang lain. Senyuman dapat mempengaruhi penampilan seseorang sehingga orang merasa lebih dihargai dan terlayani. “Sungguh luar biasa ajaran Islam yang meletakkan dasar akhlakul karimah.

## 2) Sapa

Sapa merupakan sebuah penghormatan seseorang terhadap orang lain. Ketika orang lain di sapa, mereka merasa dihormati. Sebaliknya, orang lain juga akan saling menghormati kita, Sapa akan membawa aura kebaikan. Menyapa merupakan bentuk perilaku untuk menghargai satu sama lain, sapa dengan menyebutkan nama, sapa juga bisa berupa senyum atau salam. Tujuan dari penerapan sapa diperbankan adalah untuk menjalin ikatan antara nasabah dan perbankan menjadi saling terikat. Tidak bertegur sapa dengan sesama muslim tidak dibolehkan Nabi Sallallahu Alaihi Wasallam bersabda:

لا يحل لرجل أن يهجر أخاه المسلم فوق ثلاث ، يلتقيان فيعرض هذا ويعرض هذا وخيرهما الذي يبدأ بالسلام

Artinya:

“Tidak halal bagi seseorang apabila ia memutuskan hubungan dengan muslim melebihi tiga hari, keduanya saling bertemu namun saling mengacuhkan satu sama lain dan yang terbaik dari keduanya adalah yang memulai menegur dengan mengucapkan Salam.” (Hadits Riwayat AI Bukhari, no. 5727 dan Muslim, no. 2560).

Pada Dasarny, menyapa identik dengan menegur, menyapa bisa berarti mengajak seseorang untuk bercakap-cakap. Tegur sapa bisa memudahkan siapa saja untuk bergaul akrab, saling kontak, dan berinteraksi. Sedangkan depertemen pendidikan nasional (2008,

Hlm.1225) menjelaskan bahwa sapa berarti perkataan untuk menegur. Dalam hal ini bukan berarti menegur karena salah, melainkan menegur karena bertemu dengan seseorang, misalnya saja dengan memanggil namanya atau menggunakan sapan-sapaan yang sudah sering di ucapkan seperti “hai, apa kabar, dan memanggil nama”. Bila seseorang menyapa orang lain maka suasana akan menjadi hangat dan bersahabat.

### 3) Salam

### **3. Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah. Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku nasabah yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas.

Pada dasarnya, memberikan definisi mengenai Loyalitas yaitu derajat sejauh mana seorang nasabah menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.

Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, nasabah yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Dalam hal ini merupakan kesetiaan nasabah terhadap lembaga keuangan, yaitu bank. Pada umumnya, loyalitas berkaitan dengan kesetiaan, sikap menurut, dan mau menerima apa adanya serta tidak mudah bergeser pada tujuan lain.<sup>18</sup>

Dalam konsep marketing, loyalitas erat kaitannya dengan nasabah atau loyalitas nasabah, yang tidak lain merupakan bentuk kesetiaan nasabah kepada

---

<sup>18</sup>Endarmita, *Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan & Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat*, Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol. 1, No. 3, September, 2013.

kualitas produk suatu bank. Loyalitas nasabah menurut Griffin dalam Sorayanti Utami adalah komitmen untuk membela secara mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau layanan yang dipilih secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan dalam tingkah laku.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain. Fenomena semacam ini kalau dikaitkan dengan industri perbankan di Indonesia maka pihak bank harus mengambil langkah yang tepat dengan mempertahankan nasabah yang loyal. Karena dengan nasabah yang loyal tersebut tentu akan memberikan banyak keuntungan.

Nasabah yang loyal karena puas dan ingin meneruskan hubungan pembelian, loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada sebuah merek, nasabah menyukai merek, merek menjadi *top of mind* (merek pertama yang muncul) jika mengingat sebuah kategori produk, komitmen merek yang mendalam memaksa preferensi pilihan untuk melakukan pembelian, membantu nasabah mengidentifikasi perbedaan mutu, sehingga ketika berbelanja akan lebih efisien. Argumentasi ini memperkuat dan menjadi penting bagi nasabah untuk melakukan pembelian ulang.<sup>19</sup>

#### **a. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh 5 lima faktor yaitu:

##### 1) Kepuasan “*Satisfaction*”

Kepuasan nasabah merupakan pengukuran gap antara harapan nasabah dengan kenyataan yang mereka terima atau yang dirasakan.

##### 2) Ikatan Emosi “*Emotional Bonding*”

Nasabah dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga nasabah dapat diidentifikasi dalam sebuah merek<sup>20</sup>,

<sup>19</sup>Uswatun Hasanah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jurnal Penelitian Ilmiah Istiqra', P3M STAIN Dakotarama Palu Jurnal Penelitian Ilmiah Istiqra', Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2013.

<sup>20</sup>Suryani. Jurnal Ilmiah: *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah: Vol (VI)*, Juli 2014.

karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik nasabah tersebut. Ikatan yang tercipta dari sebuah merek ialah ketika nasabah merasakan ikatan yang kuat dengan nasabah lain yang menggunakan produk atau jasa yang sama.

### 3) Kepercayaan “*Trust*”

Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.

### 4) Kemudahan “*Choice reduction and habit*”

Nasabah akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas nasabah seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat.

### 5) Pengalaman Dengan Perusahaan “*History with company*”

Sebuah pengalaman seseorang pada perusahaan dapat membentuk perilaku, ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari perusahaan maka akan mengulangi perilaku pada perusahaan tersebut.

## **b. Karakteristik dari Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah merupakan ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan perilaku pembelian yang konsisten berikut ialah katareristik loyalitas nasabah :<sup>21</sup>

- 1) Melakukan pembelian secara teratur atau pembelian ulang
- 2) Nasabah yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih.
- 3) Membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan, mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis nasabah ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 4) Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain
- 5) Membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong orang lain agar membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Secara tidak

---

<sup>21</sup>Wulandari, Kiki Vinni. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama*, Padangsidempuan: IAIN, 2016.

langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen kepada perusahaan.

- 6) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk atau jasa sejenis atau dengan kata lain tidak mudah terpengaruh oleh tarikan pesaing.

**c. Manfaat Loyalitas Nasabah Terhadap Perbankan**

Ada enam alasan mengapa perusahaan harus menjaga dan mempertahankan konsumennya antara lain yaitu:<sup>22</sup>

- 1) Nasabah yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan.
- 2) Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan memperthankan nasabah yang sudah ada, jauh lebih kecil daripada mencari nasabah baru.
- 3) Nasabah baru yang percaya kepada suatu lembaga dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan percaya juga pada urusan bisnis yang lain.
- 4) Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak nasabah lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Nasabah lama sudah barang tentu tidak akan banyak lagi tuntutan, perusahaan cukup menjaga dan mempertahankan mereka. Untuk melayani merekabisa digunakan karyawan-karyawan baru dalam rangka melatih mereka, sehingga biaya pelayanan lebih murah
- 5) Nasabah lama tentunya telah banyak memiliki pengalaman positif yang berhubungan dengan perusahaan, sehingga mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
- 6) Nasabah lama akan berusaha membela perusahaan, dan mereferensikan perusahaan tersebut kepada teman-teman maupun lingkungannya.

---

<sup>22</sup>Junaidi, Achmad Tavid. Jurnal Ilmiah Aplikasi Manajemen: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*: Vol (10), Maret 2012.

## B. 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 pada tabel 1.1

**Tabel 2.1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Raja Sakti Putra Harahap (Skripsi tahun 2020)	Pengaruh sikap 3A ( <i>Attitude, Attention dan Action</i> ) berbasis syariah terhadap loyalitas oenabung wadiah pada Bank Sumut Syariah	Penelitian ini telah terbukti bahwa sikap ( <i>Attitude, Attention dan Action</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penabung wadiah. <sup>23</sup>
2	Retno Sri Rahayu (Skripsi tahun 2018)	Pengaruh <i>service excellence</i> terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening	Hasil uji Ttest menunjukkan bahwa variabel <i>attitude, attention, action, ability, appearance, accountability</i> dan kepuasan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.. <sup>24</sup>

<sup>23</sup>Raja Sakti Putra Harahap “Pengaruh Sikap 3A (*Attitude, Attention dan Action*) Berbasis Syariah Terhadap Pencapaian Loyalitas Penabung Wadiah Pada Bank Sumut Syariah”: Vol 1, No 2, 2020

<sup>24</sup>Retno Sri Rahayu “Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”:2018

3	Devi Irawati (Skripsi tahun 2018)	Pelayanan prima dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada produk funding di PT. BPRS Buana Mitra Perwira	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan BPRS Buana Mitra Perwira untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk <i>funding</i> . <sup>25</sup>
4	Muhammad Ridwan Hadi (Skripsi tahun 2020)	Pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Surya Jaya Persada Mataram	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan persamaan regresi linier berganda dari lima dimensi tersebut diperoleh empat dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan antara tingkat kepuasan nasabah perusahaan <sup>26</sup>
5	Hamid Fajarina (Skripsi tahun 2020)	Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (Attitude, Attention, dan Action) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik dan melayani nasabah secara

<sup>25</sup>Devi Irawati “*Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding di PT. BPRS Buana Mitra Perwira*” :2018

<sup>26</sup>Muhammad Ridwa Hadi “Pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Surya Jaya Persada Mataram” :2020

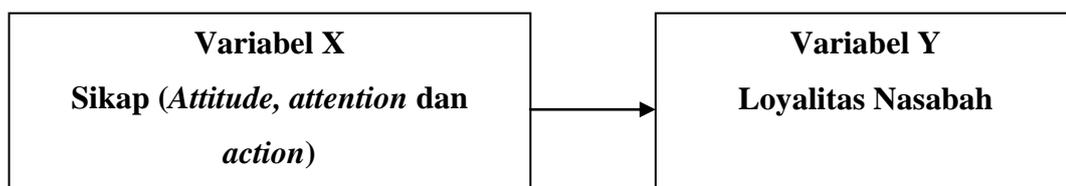
		Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan	maksimal. Hal tersebut bisa memberikan dampak yang positif terhadap loyalitas nasabah. <sup>27</sup>
--	--	--	--

Berdasarkan Penelitian-Penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka Peneliti menyimpulkan terdapat beberapa perbedaan Penelitian yang Peneliti sendiri dengan Penelitian lainnya. Perbedaan terletak di objek Penelitian serta cara yang digunakan untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Adapun yang menjadi persamaan dalam Penelitian ini adalah sama-sama meneliti lebih dalam tentang strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan penjelasan mengenai teori yang digunakan berhubungan dengan berbagai faktor yang sudah penulis identifikasi sebagai masalah penting. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah sikap (*attitude*, *attention* dan *action*) dan variabel dependen adalah loyalitas nasabah.



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berfikir**

<sup>27</sup> Hamid Fajarina "Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude*, *Attention*, dan *Action*) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan":2020

#### **D. Hipotesis**

Untuk memperoleh koefisien korelasi, kemudian akan digunakan dalam pengujian hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Sikap (*Attitude, attention* dan *action*) (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

$H_1$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sikap (*Attitude, attention* dan *action*) (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh sikap (*attitude*, *attention* dan *action*) terhadap tingkat berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah, sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Metode kuantitatif yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hal yang mendasari peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif tidak terlepas dari tujuan peneliti yang ingin mengetahui secara langsung sikap (*attitude*, *attention* dan *action*) terhadap tingkat berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Marelان. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yakni, sikap (*attitude*, *attention* dan *action*) sebagai variabel bebas serta loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif dan penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket (*kuesioner*).

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelان yang beralamat di Jl. Marelان Raya No.285 A-B Kel. Rengas Pulau Kec. Medan Marelان, Kota Medan.

Adapun waktu Penelitian ini direncanakan dari bulan Mei 2021 sampai bulan Juli 2021. Dengan perincian waktu sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Pelaksanaan Waktu Penelitian Kegiatan**

NO	Kegiatan Penelitian	BULAN																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Sept			
		2021				2021				2021				2021				2021				2021							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■																											
2	Pembuatan proposal		■	■	■	■																							
3	Bimbingan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													
4	Seminar proposal																■												
5	Pengumpulan data																	■											
6	Bimbingan skripsi																		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
7	Sidang meja hijau																											■	

### C. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>29</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan yang berjumlah 3.112 orang.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 115

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat – sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*. “*Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel”. Cara pengambilan sampel dengan *insidental sampling* dimana semua nasabah yang datang di PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan dalam kurun waktu tertentu semuanya adalah sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan sebanyak 97 orang dengan menggunakan teknik Slovin:

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

$$n = \frac{3112}{1 + 3112(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3112}{1 + 3112(0,01)}$$

$$n = \frac{3112}{1 + 3112}$$

$$n = \frac{3112}{32,12}$$

$$n = 97$$

## D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan peneliti sebagai objek pengamatan penelitian ini adalah dengan menggunakan dua jenis variabel yaitu:

### 1. Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sikap 3A (*attitude, attention* dan *action*).

Indikator Attitude<sup>19</sup>:

- 1) Sikap karyawan membuat nasabah merasa nyaman
- 2) Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah.
- 3) Karyawan selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke Alfamidi.
- 4) Karyawan Alfamidi di Kota Makassar selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah.
- 5) Karyawan ikhlas dalam membantu/melayani kebutuhan informasi nasabah.

Indikator Attention<sup>20</sup>:

- 1) Karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah.
- 2) Karyawan selalu senantiasa membantu nasabah yang bermasalah dalam pembelian.
- 3) Karyawan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik.
- 4) Karyawan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah.

Indikator Action<sup>21</sup>:

- 1) Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah.
- 2) Karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah.
- 3) Karyawan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah.
- 4) Karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani nasabah.
- 5) Karyawan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani.

Indikator Loyalitas<sup>22</sup>:

- 1) Pembelian ulang
- 2) Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
- 3) Selalu menyukai merek tersebut
- 4) Tetap memilih merek tersebut
- 5) Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
- 6) Merekomendasikan merek

---

<sup>19</sup> Mustari. 2017. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen* . Prosiding Seminar Nasional Lembaga Penelitian Universitas Negeri Makassar, h. 434.

<sup>20</sup> Mustari. 2017. *Ibid.*.

<sup>21</sup> Mustari. 2017. *Ibid.*.

<sup>22</sup> Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, h. 52.

## 2. Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel *dependen* adalah variabel yang dipengaruhi akan menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.<sup>30</sup>

## E. Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel *Independent* (Bebas)

Variabel *independent* (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Sikap 3A (*attitude, attention* dan *action*) (X). Sikap 3A (*attitude, attention* dan *action*) adalah merupakan konsep dari *excellent service* (layanan prima) merupakan melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas.

### 2. Variabel *Dependent* (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y). Loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam memperoleh informasi penelitian yaitu dengan:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 59

<sup>31</sup> Aditya, Dodiet (2013). *Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*. Surakarta : Poltekkes Kemenkes Surakarta.

## 1. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket dalam penelitian ini berbentuk rating scale, berupa butir pernyataan – pernyataan yang diikuti oleh kolom – kolom yang kemudian nanti akan diisi oleh nasabah.

## 2. Wawancara

Penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai beberapa responden tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Bank SUMUT Syariah KCP Marelان langsung berdasarkan dimensi kualitas pelayanan.<sup>32</sup>

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini sebagai alat pengumpulan data adalah angket. Angket adalah instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan untuk menjangkau data atau informasi yang harus dijawab responden secara bebas sesuai dengan pendapatnya. Pertanyaan tersebut ada yang terbuka, ada yang tertutup, dan ada juga yang berstruktur<sup>33</sup>. Angket yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket terbuka, yaitu dengan memberikan dua option atau pilihan untuk dijawab responden dan menyertakan alasan yang bisa dijawab dengan bebas oleh responden.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Aditya, Dodiet (2013). *Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*. Surakarta : Poltekkes Kemenkes Surakarta.

<sup>33</sup> Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	Attitude ( $X_1$ )	<i>Attitude</i> (sikap) adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sikap karyawan membuat nasabah merasa nyaman</li> <li>2) Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah.</li> <li>3) Karyawan selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke bank.</li> <li>4) Karyawan selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah.</li> <li>5) Karyawan ikhlas dalam membantu/melayani kebutuhan informasi nasabah.</li> </ol>	Likert
2	Attention ( $X_2$ )	<i>Attention</i> (perhatian) adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah.</li> <li>2. Karyawan selalu senantiasa membantu nasabah yang bermasalah dalam pembelian.</li> <li>3. Karyawan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik.</li> <li>4. Karyawan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah.</li> </ol>	Likert
3	Action ( $X_3$ )	<i>Action</i> (tindakan) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tindakan yang dilaksanakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Karyawan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap</li> </ol>	Likert

		untuk mengatasi sesuatu. Contoh: tindakan yang tegas.	<p>dalam merespon keluhan nasabah.</p> <p>2) Karyawan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah.</p> <p>3) Karyawan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah.</p> <p>4) Karyawan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani nasabah.</p> <p>5) Karyawan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani.</p>	
4	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.	<p>1) Pembelian ulang</p> <p>2) Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut</p> <p>3) Selalu menyukai merek tersebut</p> <p>4) Tetap memilih merek tersebut</p> <p>5) Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik</p> <p>6) Merekomendasikan merek</p>	Likert

#### H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang akan meneliti apakah masing-masing variabel independen sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) berpengaruh terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah secara parsial maupun simultan. Untuk mengolah data-data yang diperoleh peneliti menggunakan beberapa teknik metode analisis data yaitu sebagai berikut:

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keabsahan jawaban responden dalam kuesioner, dimana dalam pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasi item pertanyaan dengan total skor.

### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas adalah uji sikap instrument/kuesioner penelitian dalam mengukur variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program data SPSS.<sup>34</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnovtest*. Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnovtest* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Hipotesis yang dibuat adalah:

Ho : Variabel residual terdistribusi normal.

Ha : Variabel residual tidak terdistribusi normal.

Dasar pengambilan eksistensi adalah:

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual terdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak terdistribusi normal.

---

<sup>34</sup> Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

## b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.<sup>23</sup>

Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.<sup>24</sup>

## C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SPRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>25</sup>

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel dependen. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

---

<sup>23</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hlm 91

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm 92

<sup>25</sup> *Ibid*, Ghozali, hlm 105

Ho : Variabel-variabel bebas (attitude, attention, action) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah.

Ha : Variabel-variabel bebas (attitude, attention, action) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

#### **b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Sumut**

Bank Sumut merupakan salah satu kesatuan usaha ekonomi yang berfungsi menyelenggarakan kepentingan masyarakat dengan tujuan meningkatkan derajat hidup ekonomi masyarakat juga merupakan salah satu sarana pokok utama pertumbuhan ekonomi terutama di bidang perbankan

Bank pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada *tanggal 4 Nopember 1961* dengan Akte Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan nama BPDSU. Pada tahun 1962 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965. Modal dasar pada saat itu sebesar Rp. 100 juta dan sahamnya dimiliki oleh pemerintah Daerah Tingkat II se Sumatera Utara. Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.2 Tahun 1999, bentuk badan dirubah kembali menjadi perseroan terbatas dengan nama Bank Sumut. Perubahan tersebut dituangkan dalam Akte Pendirian Alina Hanum Nasution SH, dan telah mendapat pengesahan dari menteri Kehakiman Republik Indonesia dibawah Nomor C-8224 HT.01.01 TH 99, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 juli 1999. Modal dasar pada saat itu ditetapkan sebesar Rp.400 miliar. Dan karena pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta No31. modal dasar ditingkatkan menjadi miliar.

PT. Bank Sumut merupakan bank non devisa yang kantor pusatnya di jalan Imam Bonjol No. 18 Medan. Dalam tahun 2006, Bank telah menambah I kantor cabang pembantu, 4 kantor kas, 9 unit ATM dan 12 kantor kas yang mengalami peningkatan status menjadi kantor cabang sedangkan kas mobil dan payment point tidak berubah sehingga per 31 Desember 2006, Bank telah memiliki 20 kantor cabang konvensional, 21 kantor cabang pembantu, 30 kantor kas, 15 kas mobil, 1 payment point, dan 29 unit ATM. Dalam tahun 2004, Bank membuka Unit Usaha Syariah yang telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia Cabang Medan dengan suratnya No. 6 / 197 / DPIP / Prz / Mdn tanggal 18 Oktober 2004. Dalam tahun 2006, Bank juga menambah I cabang pembantu syariah sehingga per 31 Desember 2006, Bank telah memiliki 3 cabang syariah dan I kantor cabang pembantu. Jumlah karyawan Bank pada tanggal 31 Desember 2006 adalah 2995 masing – masing berjumlah 1.218 dan 1.044 orang.

Bank Sumut adalah bank yang dapat diandalkan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat dan mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance. Statemen budaya perusahaan ini yakni memberikan pelayanan terbaik. Sedangkan fungsi daripada Bank Sumut adalah sebagai alat kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank umum

seperti dimaksudkan pada undang-undang nomor 7 tahun 1992, perbankan sebagai mana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998.

Penerapan standar pelayanan Bank Sumut merupakan hasil karya terbaik dari seluruh sumber Daya Manusia yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang standar sehingga para nasabah dan mitra kerja merasakan layanan yang sama dimanapun mereka berinteraksi dengan bank Sumut. Sejalan dengan penerapan standar pelayanan tersebut kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan dengan melaksanakan pendidikan dan latihan dengan biaya sebesar Rp.9.565 juta atau 6,67% dari biaya tenaga kerja. Pada tahun 2006 juga dilakukan penerapan system penilaian manajemen loyalitas nasabah kepada seluruh pejabat structural yang bertujuan untuk lebih meningkatkan loyalitas nasabah dari pejabat karena penilaian manajemen loyalitas nasabah menjadi dasar untuk memperoleh kenaikan gaji pada tahun 2007. Untuk meningkatkan pemasaran produk dan jasa perbankan serta mendukung kegiatan operasional bank kembali direkrut 55 orang pegawai baru melalui hasil test yang dilakukan oleh pihak konsultan penerimaan pegawai yang independent, dengan demikian dari tahun 2003 s/d 2006 telah direkrut 622 orang pegawai baru. Tahun 2007 akan dilakukan restrukturisasi pengelolaan sumber daya manusia dengan melakukan perubahan dari system kepangkatan/golongan menjadi grading sehingga sistem penggajian berdasarkan grade yang telah disusun dan kenaikan gaji tidak diberikan secara berkala namun ditentukan oleh hasil loyalitas nasabahnya yang tergambar dari nilai manajemen loyalitas nasabahnya. biaya tenaga kerja PT. Bank Sumut dan 6(enam)orang pegawai akan dikirim mengikuti pendidikan S-2 diluar negeri. Untuk jurusan

human resource (SDM) sebanyak 2 orang, teknologi informatika (IT) sebanyak 2 orang dan treasury and finance sebanyak 2 orang.

## **2. Ruang lingkup Kegiatan operasional Bank Sumut**

Adapun kegiatan operasional Bank Sumut adalah:

Pada dasarnya kegiatan operasional PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Pusat Pasar sama dengan kegiatan operasional bank umum lainnya. Secara sederhana Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Bank Sumut dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya. Para nasabah datang silih berganti baik sebagai pembeli jasa maupun penjual jasa yang ditawarkan. Adapun kegiatan daripada Bank Sumut antara lain:

### **1. Simpanan Giro Bank Sumut**

Bank Sumut sebagai bank pemerintah Daerah Sumatera Utara menyediakan simpanan giro dengan berbagai fasilitas dan kemudahan untuk mendukung segala kegiatan transaksi bisnis masyarakat yang di peruntukkan bagi perorangan, perusahaan, yayasan, koperasi, LSM, dan lembaga lainnya.

- a. Terbukti aman dan terpercaya
- b. Jasa giro yang menarik dan kompetitif
- c. Gratis biaya laporan rekening Koran yang dapat di peroleh di seluruh jaringan kantor Bank Sumut
- d. Biaya administrasi dapat di lakukan di seluruh kantor Bank Sumut

Persyaratan yang di ajukan untuk simpanan giro adalah hanya dengan mengisi Formulir permohonan pembukaan rekening dan melampirkan beberapa dokumen, seperti untuk:

a. Perorangan

Fotokopi bukti identitas diri (KTP/SIM/PASPOR), NPWP, pasphoto, dan setoran awal yang ringan .

b. Perusahaan

Fotokopi akte perusahaan, NPWP, SIUP, Paspoto, identitas diri pengurus (KTP/SIM/PASPOR), dan setoran awal yg ringan.

c. Yayasan, koperasi, LSM, Badan Sosial.

Fotokopi akte perusahaan, susunan pengurus, identitas diri pengurus (KTP/SIM/PASPOR), NPWP dan setoran awal yang ringan.

2. Tabungan

A. Tabungan MARTABE

Tabungan MARTABE memiliki keunggulan:

1. Bunga tabungan tinggi dan menguntungkan ,karena di hitung berdasarkan saldo harian .
2. Bebas biaya premi asuransi ,nasabah di jamin asuransi jiwa hingga Rp 25.000.000,- berdasarkan saldo tabungannya.
3. On line di seluruh kantor Bank Sumut, bisa di setor dan di tarik tunai di seluruh kantor Bank Sumut.
4. Biaya administrasi yang murah dan storan awal yang ringan .
5. Tersedia total hadiah dengan Milyaran rupiah yang di undi 2 kali setahun.
6. Fasilitas kartu ATM dan layanan 24 jam ,nasabah berkesempatan mendapatkan kartu ATM Bank Sumut untuk kemudahan 24 jam sehari.

Persyaratan MARTABE adalah:

Hanya dengan mengisi formulir permohonan pembukaan rekening dan melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/PASPOR), masyarakat sudah dapat menjadi nasabah bank sumut.

#### B. Tabungan SIMPEDA

Bank Sumut peduli pembangunan daerah ,bersama Bank pembangunan Daerah lainnya, Bank Sumut turut mengelola tabungan SIMPEDA yang terbukti telah bermanfaat memajukan kehidupan perekonomian masyarakat pedesaan di seluruh Indonesia,keunggulan tabungan SIMPEDA adalah:

1. Biaya administrasi ringan
2. Bunga menarik dan kompetitif
3. Tersedia total hadiah dengan nilai Milyaran rupiah yang akan di undi 2 kali setahun .
4. Dapat melakukan setor dan tarik tunai di seluruh kantor Bank Sumut.
5. Menguntungkan karena berbunga setiap hari
6. Setoran awal ringan

Adapun persyaratan tabungan SIMPEDA yakni:

Hanya dengan mengisi formulir permohonan pembukaan rekening dan melampirkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/PASPOR).

#### C. Tabunga MAKBUL

Tabungan haji makbul adalah produk tabungan khusus sebagai sarana penitipan BPFI penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan .

Keunggulan tabungan makbul adalah:

1. Dapat bertransaksi secara realtime online
2. Memperoleh perlindungan asuransi jiwa SIPANDA bebas biaya premi
3. Bebas dari seluruh biaya administrasi

#### D. Tabungan ku

Tabungan ku adalah produk bersama seluruh Bank Indonesia yang di prakarsai oleh Bank Indonesia dan bertujuan untuk mengajak seluruh lapisan masyarakat mengenal dan memanfaatkan produk serta layanan perbankan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung.

Keunggulan tabungan ku adalah:

1. Bebas biaya administrasi
2. Setoran awal Rp.20.000,-
3. Dapat di buka di seluruh Bank Sumut Konvensional  
PT .Bank Sumut dalam hal menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya untuk mendukung aktifitas masyarakat, menyediakan produk-produk dan jasa perbankan, antara lain:

#### 1. Kredit Multi Guna (KMG).

KMG adalah kredit angsuran yang di berikan kepada pegawai melalui bendaharawan dan kepala dinas/instansi/Lembaga pemerinah, BUMN/BUMD dan swasta Nasional yang pembayaran gajinya melalui maupun tidak melalui Bank Sumut.

Ketentuan dari kredit Multi Guna adalah:

- a. Jika gaji pegawai melalui Bank Sumut maka jangka waktu pinjaman sampai dengan 10 tahun dengan suku bunga 10,80 % pa
- b. Jika gaji pegawai tidak melalaui Bank Sumut maka suku bunga 12%

Persyaratan memperoleh kredit Multi Guna:

- a. Fotokopi daftar gaji bulan terakhir yang dilegalisir
- b. Fotokopi identitas diri pemohon (OKTP/SIM/paspor/identitas lainnya)dan istri/suami bagi yang telah menikah

- c. Fotokopi kartu pegawai
- d. Surat permohonan kredit
- e. Daftar calon pinjaman
- f. Fotokopi surat keputusan pengangkatan kepala dan bendaharawan instansi tempat kerja peminjam.

## 2. Kredit SPK( Surat Perintah Kerja)

Bank Sumut sebagai satu-satunya bank pemilik pemerintah daerah Sumatera Utara yang peduli pada perkembangan proyek usaha masyarakat dengan menyediakan fasilitas pelayanan kredit SPK (surat perintah kerja) dalam bentuk rekening Koran untuk membantu pengusaha dalam pembiayaan dalam melaksanakan pekerjaan /proyek dari pemerintah dan swasta.

Adapun persyaratan memperoleh SPK adalah:

- a. Penerimaan kredit adalah pemegang tender dan pemegang SPK/control kerja
- b. Kontraktor/rekanan yang mempunyai perusahaan yang berbadan hukum dan profesional di bidang jasa konstruksi,leverage dan sebagainya.
- c. Menyerahkan dokumen yang di persyaratkan.
- d. Tingkat suku bunga 16 %dari harga pekerjaan dengan jangka waktu 1 tahun

## 3. Kredit Usaha Mikro Kecil (KUMK)

Kredit usaha mikro kecil merupakan kredit usaha kecil dan menengah yang dimiliki oleh Bank Sumut. KUMK Bank Sumut adalah kredit tanpa agunan dengan angsuran tetap yang di berikan kepada pemilik usaha mikro(usaha kecil dan menengah ) dalam rangka meningkatkan kemampuannya untuk mengembangkan usaha masyarakat yang dalam hal pemodalannya masih memiliki modal yang rendah, oleh karena itu sangat

membutuhkan bantuan dari seluruh pihak terutama dari dunia perbankan agar usaha kecil dan menengah dapat maju berkembang.

Keunggulan KUMK adalah:

- a. Kredit tanpa agunan tambahan
- b. Suku bunga sangat ringan
- c. Bebas biaya kredit dan biaya materai
- d. Di berikan insentif
- e. Dapat di manfaat kan untuk menambah modal usaha
- f. Jangka waktu kredit maksimum 12 bulan dengan angsuran tetap setiap bulannya

Bank Sumut juga menyidiakan jasa-jasa perbankan lainnya , seperti:

1. Pembayaran pajak online
2. Pembayaran tagihan rekening telepon secara online
3. Transfer,kliringdan inkaso
4. Menyediakan fasilitas ATM Bank Sumut

### **3. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan**

#### **a. Visi Perusahaan**

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

#### **b. Misi Perusahaan**

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang di dasarkan pada prinsip-prinsip Compliance (patuh)

#### **c. Tujuan Perusahhan**

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan , PT Bank Sumut bertujuan sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah melaksanakan

penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank umum

**d. Statement Budaya Perusahaan**

“Memberikan pelayanan TERBAIK” ADALAH TEKAD SELURUH PERSONIL Bank Sumut untuk memenuhi expektasi dan kepuasan nasabah atas pelayanan yang di berikan Bank Sumut.

Berusaha untuk selalu: Terpercaya

: Energik di dalam melakukan segala kegiatan

Senantiasa bersikap: Ramah

Membina hubungan secara: bersahabat

Menciptakan suasana: aman dan yaman

**4. Logo Perusahaan**



**Gambar 4.1**  
**Logo perusahaan**

Arti logo Bank Sumut adalah “sinergi”. bentuk logo ini menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf ‘u’ yang saling berkait ber synergy membentuk huruf ‘s’ yang merupakan kata awal “sumut”. sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang erat antara bank sumut dengan masyarakat sumatera utara sebagai mana visi bank sumut ‘menjadi bank andalan bagi membantu dan

mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Warna orange sebagai symbol suatu hasrat untuk terus maju yang di lakukandengan energik yang di padau dengan warna biru yang sportif dan fropesional sebagai mana misi Bank sumut ‘’ mengelola bdana pemerintah dan masyarakat secara professional yang di dasarkan pada prinsip-prinsip compliance’’sedang warna putih ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagai mana statement bank sumut ‘’ memberikan pelayanan terbaik’’

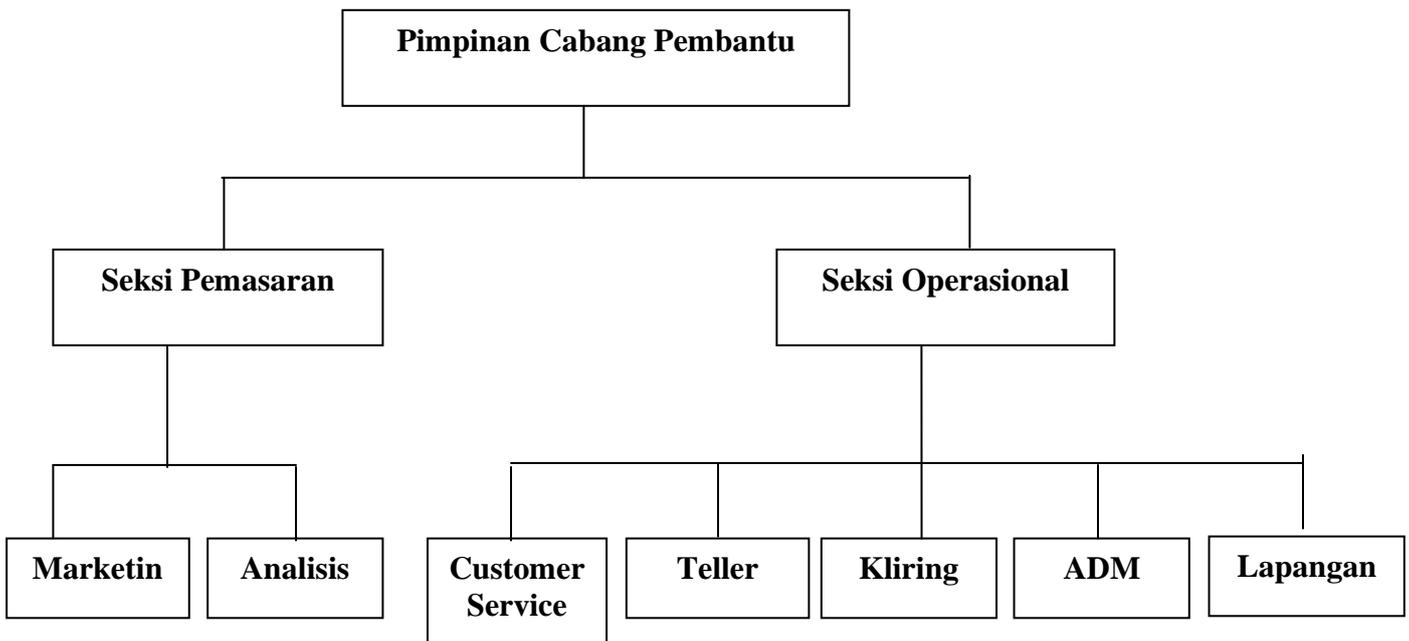
Jenis huruf ‘’palatino bold’’ sederhana dan mudah di baca. Penulisan bank dengan huruf kecil dan sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan sumatera utara, sebagai gambaran keinginan dana dukungan untuk membangun dan membesarkan sumatera utara.

## **5. Struktur Organisasi Perusahaan**

Pengorganisasian adalah suatu aktivitas yang menghasilkan suatu struktur organisasi. Organisasi adalah sarana untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh orang-orang yang bekerja didalamnya. Struktur adalah susunan dari suatu bidang pekerjaan yang akan di duduki sesuai dengan keahlian masing-masing. Jadi struktur organisasi adalah susunan, fungsi departemen dan posisi mereka dalam organisasi serta hubungan antara bagian-bagian yang satu dengan bagian yang lainnya sehingga dapat tercipta suatu tim kerja yang baik dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan Struktur organisasi perusahaan merupakan landasan kerja bagi seluruh karyawan yang ada dalam suatu perusahaan, dimana struktur organisasi perusahaan ini pada pokoknya mengandung penetapan batas-batas tugas, wewenang dan tanggung jawab dari

masing-masing karyawan perusahaan. Oleh sebab itu, pimpinan sebagai orang yang bertanggung jawab atas kelangsungan organisasi haruslah mampu mengkoordinasi seoptimal mungkin, khususnya terhadap seluruh Sumber Daya Manusia yang ada didalam baik secara vertikal, horizontal maupun internal.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada stuktur organisasi Bank Sumut Pusat Pasar



**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Perusahaan**

#### 4. Tugas Pokok, Wewenang dan Tanggung Jawab

##### Pemimpin Cabang Pembantu

Tugas pokok pemimpin adalah bertanggung jawab atas pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya dan memimpin, mengkoordinir, mengarahkan, membimbing, mengendalikan serta mengawasi kegiatan menghimpun dana, menyalurkan kredit dan pemasaran jasa-jasa bank sesuai rencana kerja bank.

##### A. Seksi Pemasaran

Tugas pokok seksi pemasaran adalah melaksanakan kegiatan memasarkan produk dan kredit jasa dan layanan sesuai rencana kerja bank, melakukan analisis permohonan kredit.

##### 1. Pelaksanaan Pemasaran dan Analisis Kredit

Tugas pokoknya adalah meninjau lokasi usaha/proyek yang akan di biyai, memeriksa data calon debitur melalui sistem informasi, melakukan kunjungan kepada debitur yang menunggak sebagai upaya pembinaan dan menggali informasi atas kendala yang di hadapi debitur untuk mencari solusi pemecahannya.

##### B. Seksi Operasional

Tugas pokok seksi operasional adalah mengevaluasi jumlah dana yang di kuasai para teller agar tetap dalam batas yang di izinkan dalam ketentuan yang berlaku dan memeriksa kebenaran posting atas transaksi-transaksi yang di lakukan oleh teller.

##### 1. Pelaksana customer service

Tugas pokok customer service adalah melayani nasabah untuk pembukaan tabungan, deposito, giro. serta melayani nasabah atas pengaduan-pengaduan seperti perpanjang tabungan, pemblokiran atm dan mampu menjaga hubungan kerjasama yang baik dengan nasabah.

##### 2. Pelaksana Teller

Tugas pokok Teller adalah menerima transaksi tunai setoran maupun penarikan transaksi yang di lakukan berupa uang tunai, melakukan transaksi pemindah bukuan seperti dari rekening giro ke buku tabungan

bank sumut , melaksanakan transaksi kliring dan RTGS (real time gross settlement).

3. Pelaksanaan verifikasi kliring,adm kredit,adm IT, dan lap umum dan kepeg

Tugas pokoknya adalah memverifikasi data yang di input oleh teller, serta pelaksanaan atas transaksi kliring.

## B. Penyajian Data

### 1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 3 pernyataan untuk variabel  $X_1$ , 3 pernyataan untuk variabel  $X_2$ , 4 pernyataan untuk variabel  $X_2$  dan 4 pertanyaan untuk variabel  $Y$ , di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah *attitude*, yang menjadi variabel  $X_2$  adalah *attention*, yang menjadi variabel  $X_3$  adalah *action*, yang menjadi variabel  $Y$  adalah loyalitas nasabah. Angket yang diberikan ini diberikan kepada 97 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *skala Likert* berbentuk tabel ceklis.

**Tabel IV.1**  
**Skala Pengukuran Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Pada tabel di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel  $X_1$   $X_2$  dan  $X_3$  yaitu variabel bebas (terdiri dari variabel *attitude*, variabel *attention*, variabel *action*) maupun variabel  $Y$  yaitu variabel terikat (loyalitas nasabah). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

Data-data yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 97 orang. Adapun dari ke-97 responden tersebut identifikasi datanya disajikan penulis sebagai berikut.

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	42	43,30%
2	Perempuan	55	56,70%
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43,3%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 56,7%.

**Tabel IV.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	15-25 tahun	30	30,93%
2	26-28 tahun	16	16,49%
3	29-60 tahun	51	52,58%
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang berusia 15-25 tahun adalah sebanyak 30 orang (30,93%). Responden yang berusia 26-28 tahun adalah sebanyak 16 orang (16,49)%. Sedangkan responden yang berusia 29-60 tahun adalah sebanyak 51 orang (52,58%)

**Tabel IV.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	47	48,45%
2	D-3	33	34,02%
3	S-1	17	17,53%
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: data diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan bahwa dari 97 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan SMA adalah sebanyak 47 orang (48,45%). Responden yang berpendidikan D-3 adalah sebanyak 33 orang (34,02)%. Responden yang berpendidikan S-1 adalah sebanyak 17 orang (17,53%).

**a. Variabel Loyalitas nasabah (Y)**

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel loyalitas nasabah diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV.5**  
**Skor Angket untuk Variabel Loyalitas nasabah (Y)**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	52,58%	31	31,96%	10	10,31%	5	5,15%	0	0,00%	97	100%
2	59	60,82%	12	12,37%	26	26,80%	0	0,00%	0	0,00%	97	100%
3	55	56,70%	12	12,37%	28	28,87%	2	2,06%	0	0,00%	97	100%
4	45	46,39%	20	20,62%	30	30,93%	2	2,06%	0	0,00%	97	100%

Sumber: data diolah (2021)

### b. Variabel *Attitude* ( $X_1$ )

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel *attitude* diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV.6**  
**Skor Angket untuk Variabel *Attitude* ( $X_1$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	34	35,05%	21	21,65%	35	36,08%	7	7,22%	0	0,00%	97	100%
2	37	38,14%	29	29,90%	21	21,65%	10	10,31%	0	0,00%	97	100%
3	36	37,11%	22	22,68%	30	30,93%	9	9,28%	0	0,00%	97	100%

Sumber: data diolah (2021)

### c. Variabel *Attention* ( $X_2$ )

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel lokasi diperoleh hasil data sebagai berikut:

**Tabel IV.7**  
**Skor Angket untuk Variabel *Attention* ( $X_2$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	53	54,64%	14	14,43%	17	17,53%	13	13,40%	0	0,00%	97	100%
2	69	71,13%	13	13,40%	14	14,43%	1	1,03%	0	0,00%	97	100%
3	48	49,48%	18	18,56%	25	25,77%	6	6,19%	0	0,00%	97	100%

Sumber: data diolah (2021)

**Tabel IV.8**  
**Skor Angket untuk Variabel *Action* ( $X_3$ )**

No. Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	39	40,21%	18	18,56%	34	35,05%	6	6,19%	0	0,00%	97	100%
2	37	38,14%	21	21,65%	34	35,05%	5	5,15%	0	0,00%	97	100%
3	43	44,33%	17	17,53%	30	30,93%	7	7,22%	0	0,00%	97	100%
4	31	31,96%	25	25,77%	34	35,05%	7	7,22%	0	0,00%	97	100%

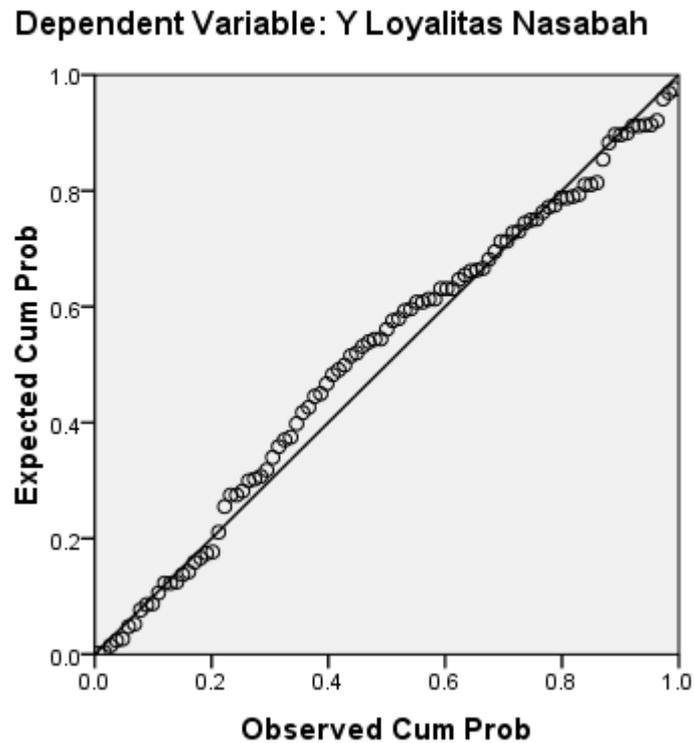
Sumber: data diolah (2021)

## 2. Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar IV.1**

### Grafik Normalitas Data

Kriteria pengujian:

1. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.
2. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.

Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data di sepanjang garis diagonal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independennya.

**Tabel IV.8**  
**Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.029	1.551		2.598	.011		
	X1 Attitude	.255	.083	.248	3.075	.003	.934	1.071
	X2 Attention	.305	.099	.273	3.088	.003	.781	1.281
	X3 Action	.390	.094	.368	4.159	.000	.778	1.286

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

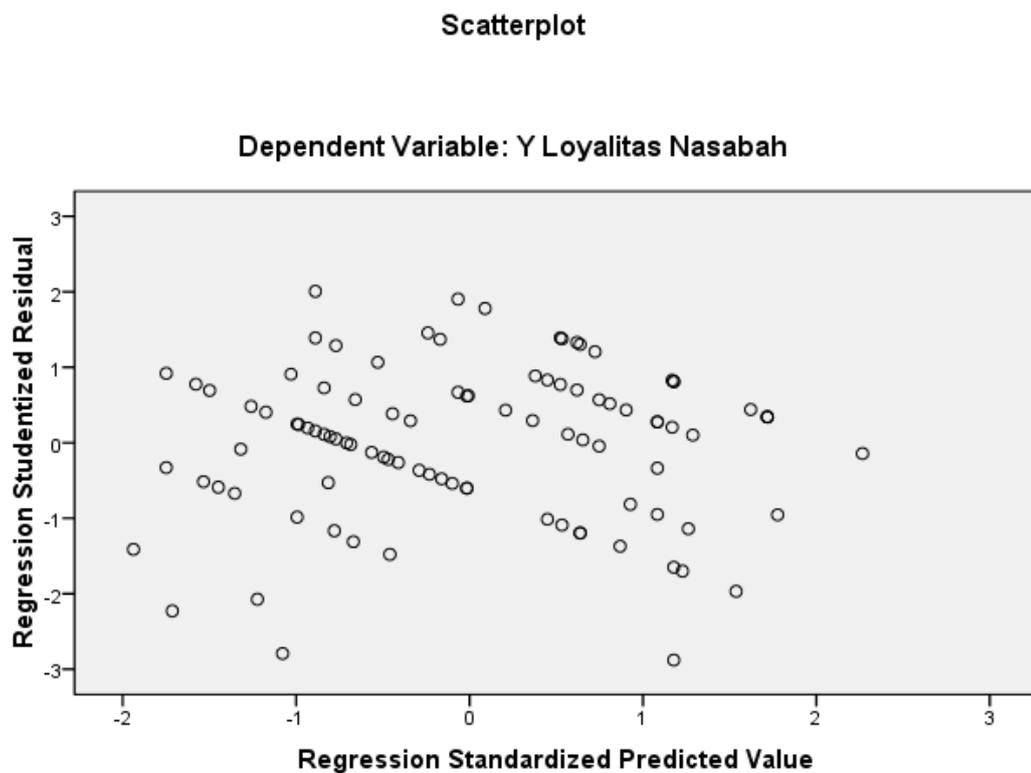
Kriteria pengujian:

1. Adanya multikolinearitas bila nilai Tolerance  $< 0,10$  atau nilai VIF  $> 0$ .
2. Tidak adanya multikolinearitas bila nilai Tolerance  $> 0,10$  atau nilai VIF  $< 0$ .

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis grafik.

Pada analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



**Gambar IV.2**

### **Pengujian Heteroskedastisitas**

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas

pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel independen maupun variabel bebasnya.

### 3. Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengolahan data melalui SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.9**

#### Hasil Regresi Linier Berganda

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.029	1.551		2.598	.011		
	X1 Attitude	.255	.083	.248	3.075	.003	.934	1.071
	X2 Attention	.305	.099	.273	3.088	.003	.781	1.281
	X3 Action	.390	.094	.368	4.159	.000	.778	1.286

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari tabel di atas, maka model persamaan regresinya adalah:

$$Y = 4,029 + 0,255 X_1 + 0,305 X_2 + 0,390 X_3.$$

Keterangan:

Y = Loyalitas nasabah

X<sub>1</sub> = *Attitude*

X<sub>2</sub> = *Attention*

X<sub>3</sub> = *Action*

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Variabel *attitude* dan *attention* mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap loyalitas nasabah.
- b. Koefisien *attitude* memberikan nilai sebesar 0,255 yang berarti bahwa semakin baik *attitude* maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.
- c. Koefisien *attention* memberikan nilai sebesar 0,305 yang berarti bahwa semakin baik *attention* maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.
- d. Koefisien *attention* memberikan nilai sebesar 0,390 yang berarti bahwa semakin baik *attention* maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji F

**Tabel IV.12**

##### Uji F

##### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.533	3	64.511	23.671	.000 <sup>a</sup>
	Residual	253.457	93	2.725		
	Total	446.990	96			

a. Predictors: (Constant), X3 Action, X1 Attitude, X2 Attention

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari data di atas dan pengolahan SPSS dapat diketahui:

$$F_{hitung} = 23,671$$

$$F_{tabel} = 2,703$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah 23,671 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan  $F_{tabel}$  2,703 dengan signifikan 0,05. Dengan demikian  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yakni  $23,671 \geq 2,703$ , Nilai 23,671 lebih besar

dari 2,703 menunjukkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara *attitude* dan *attention* terhadap loyalitas nasabah.

## 5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besar yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.13**  
**Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.415	1.65086	2.555

a. Predictors: (Constant), X3 Action, X1 Attitude, X2 Attention

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

Sumber: Data diolah dengan menggunakan SPSS (2021)

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,433. Hal ini berarti 43,3% variasi variabel loyalitas nasabah (Y) ditentukan oleh kedua variabel independen yaitu *attitude* ( $X_1$ ) dan *attention* ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## B. Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas (*attitude* dan *attention*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah). Hasil rinci analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh *Attitude* terhadap Loyalitas nasabah**

*Attitude* (sikap) adalah suatu kecenderungan untuk mereaksi suatu hal, orang atau benda dengan suka, tidak suka atau acuh tak acuh. Dengan demikian, pada prinsipnya sikap itu dapat kita anggap suatu kecenderungan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu. Kecenderungan mereaksi atau sikap seseorang terhadap sesuatu hal, orang atau benda dengan demikian bisa tiga kemungkinan, yaitu suka (menerima atau senang), tidak suka (menolak atau tidak senang) dan sikap acuh tak acuh.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *attitude* ( $X_1$ ) terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara *attitude* terhadap loyalitas nasabah secara nyata. Jadi, perusahaan harus memperhatikan implikasi antara variabel *attitude* terhadap loyalitas nasabah.

### **2. Pengaruh *Attention* terhadap Loyalitas nasabah**

*Attention* (perhatian) adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau. Sedangkan dalam dunia bisnis *attention* (perhatian) dapat diartikan sebagai tindak untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan nasabah. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter nasabah yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan nasabah, serta mampu memberikan nasihat kepada nasabah jika diperlukan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *attention* ( $X_2$ ) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara *attention* terhadap loyalitas nasabah secara nyata. Jadi, perusahaan harus memperhatikan implikasi antara variabel *attention* terhadap loyalitas nasabah.

### **3. Pengaruh *Action* terhadap Loyalitas nasabah**

*Action* (tindakan) adalah tindakan yang dilaksanakan untuk mengatasi sesuatu. Contoh: tindakan yang tegas. Arti lainnya dari tindakan adalah sesuatu yang dilakukan. Tindakan berasal dari kata dasar tindak, tindakan adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Tindakan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga tindakan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *action* ( $X_2$ ) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang searah antara *action* terhadap loyalitas nasabah secara nyata. Jadi, perusahaan harus memperhatikan implikasi antara variabel *action* terhadap loyalitas nasabah.

### **4. Pengaruh *Attitude*, *Attention* dan *Action* terhadap Loyalitas nasabah**

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah. Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan

dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku nasabah yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *attitude* ( $X_1$ ) dan *attention* ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah (Y) maka kedua faktor tersebut dapat membentuk loyalitas nasabah (Y). Ini artinya ada pengaruh atau hubungan yang searah dan nyata antara variabel bebas (*attitude* dan *attention*) terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) secara bersamaan atau dengan kata lain, jika *attitude* ( $X_1$ ) dan *attention* ( $X_2$ ) ditingkatkan maka secara bersama-sama dapat pula meningkatkan loyalitas nasabah (Y). Jadi, perusahaan harus memperhatikan implikasi antara variable *attitude*, *attention* dan *action* terhadap loyalitas nasabah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah berpengaruh positif terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.
2. Sikap 3A (*Attitude, Attention* dan *Action*) berbasis syariah memiliki pengaruh sebesar 43,3% terhadap pencapaian loyalitas nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan perlu meningkatkan *attitude* bagi karyawan.
2. Sebaiknya PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan perlu meningkatkan *attention* bagi karyawan.
3. Sebaiknya PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan perlu meningkatkan *action* bagi karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahayani, Ati. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Indeks. 2005.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Depag RI. 1997
- Grensing, Lin Pophal. *Human Resources Book: Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*, Jakarta: Prenada. 2008.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPF. 2012.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara. 2012.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya. 2013.
- Muhammad bin Ismail Abu Abdillah al-Bukharyal-Ja'fi, *al-Jami al-Shahih al-Muhtashar*, Jilid I, Beirut: Dar ibn Katsir. 1987/1407.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk. Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada. 2011.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia. 2010.
- Sarwoto. *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sutarto. *Dasar-dasar Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2006.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011.
- Syani, Abdul. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara. 2012.
- Wahyudi, Bambang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Sulita. 2012.

## HASIL SPSS

### Regression

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.415	1.65086	2.555

a. Predictors: (Constant), X3 Action, X1 Attitude, X2 Attention

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	193.533	3	64.511	23.671	.000 <sup>a</sup>
	Residual	253.457	93	2.725		
	Total	446.990	96			

a. Predictors: (Constant), X3 Action, X1 Attitude, X2 Attention

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

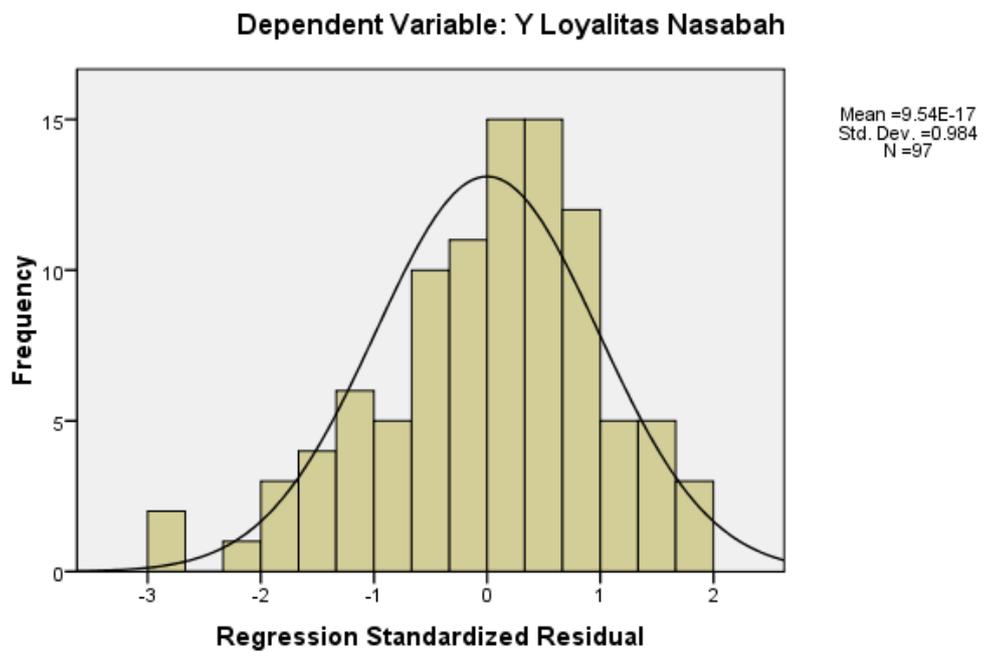
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.029	1.551		2.598	.011		
	X1 Attitude	.255	.083	.248	3.075	.003	.934	1.071
	X2 Attention	.305	.099	.273	3.088	.003	.781	1.281
	X3 Action	.390	.094	.368	4.159	.000	.778	1.286

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah

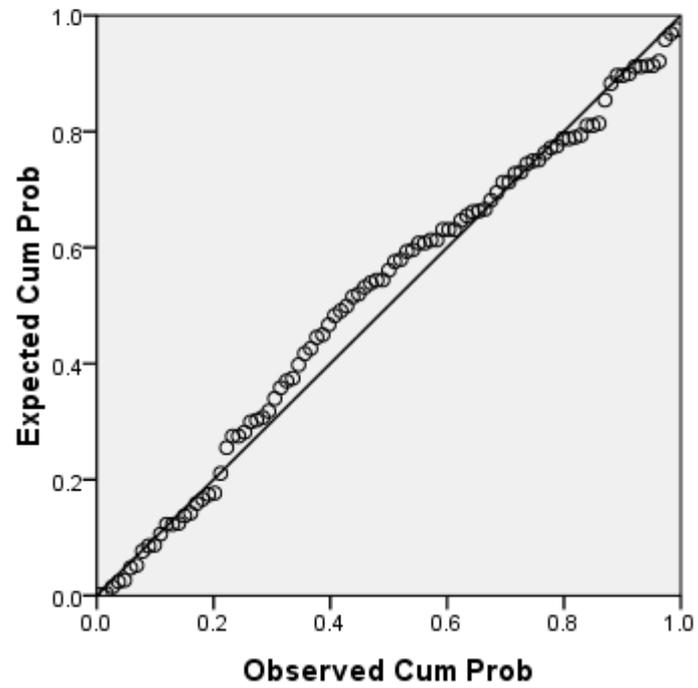
## Charts

### Histogram



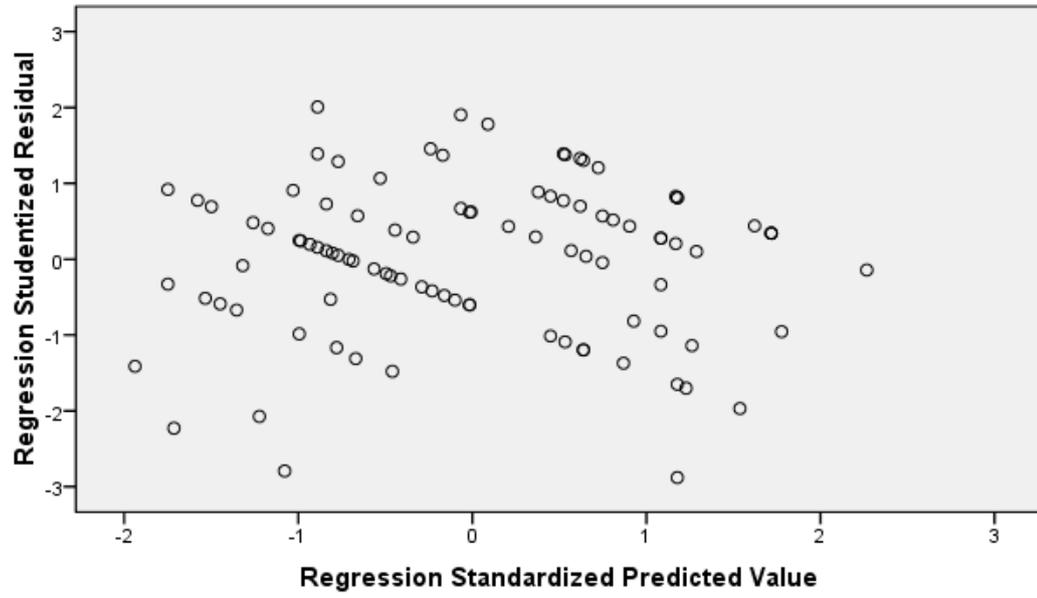
## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah



### Scatterplot

Dependent Variable: Y Loyalitas Nasabah



## KUESIONER PENELITIAN



Kepada Yth :

Medan, Agustus 2021

**Yth. Bapak/Ibu**

**Karyawan Bank Sumut Syariah**

**Cabang Marelan**

Di-

Tempat

**Dengan Hormat,**

Berkenan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Sikap 3A (*Attitude, Attention Dan Action*) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan”**.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Saya menyadari bahwa sedikit banyaknya hal ini akan mengganggu aktivitas Bapak/Ibu. Penelitian ini tidak berpengaruh sedikitpun terhadap kepentingan dan kedudukan Bapak/Ibu sekalian, karena data yang Bapak/Ibu berikan akan terjaga kerahasiaannya. Kuesioner ini hanya untuk kegiatan penelitian semata.

Saya sangat menghargai atas segala partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi angket ini. Atas itu saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Peneliti

**RAHMA YANI ANISA**  
**NPM. 1701270039**

## KUESIONER PENELITIAN

### I. Identitas Responden

Nama : (Bila tidak keberatan)

Departemen :

Umur :  20-30 Tahun  31-40 Tahun  
 40-50 Tahun  > 50 Tahun

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Tingkatan Pendidikan :  S-1  S-2  
 D-3  SMA / SMK

### II. Pertanyaan Penelitian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Anda dengan memberikan tanda Checklist (✓) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai.

Keterangan jawaban kuesioner:

STS : Sangat Tidak Setuju : 1  
TS : Tidak Setuju : 2  
KS : Kurang Setuju : 3  
S : Setuju : 4  
SS : Sangat Setuju : 5

**VARIABEL ATTITUDE (X1)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Sikap karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan membuat nasabah merasa nyaman					
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah.					
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke bank.					
4	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah.					
5	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan ikhlas dalam membantu/melayani kebutuhan informasi nasabah.					

**VARIABEL ATTENTION (X2)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan nasabah.					
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu					

	senantiasa membantu nasabah yang bermasalah dalam pembelian.					
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik.					
4	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah.					

### VARIABEL ACTION (X3)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah.					
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah.					
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah.					
4	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan memiliki tindakan yang luwes dan cekatan dalam melayani nasabah.					

5	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani.					
---	--	--	--	--	--	--

**VARIABEL LOYALITAS NASABAH (Y)**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Nasabah sering menggunakan jasa Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan					
2	Nasabah merekomendasikan kepada orang lain					
3	Nasabah tidak tertarik menggunakan produk/jasa Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan lain					
4	Nasabah setia terhadap produk/jasa Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan					

**Tabel F**

$\alpha = 0,05$

Dk Penyebut (n-k-1)	Dk Pembilang (k)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883	240,543	241,882
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371	19,385	19,396
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845	8,812	8,786
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041	5,999	5,964
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818	4,772	4,735
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147	4,099	4,060
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726	3,677	3,637
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438	3,388	3,347
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230	3,179	3,137
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072	3,020	2,978
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948	2,896	2,854
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849	2,796	2,753
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767	2,714	2,671
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699	2,646	2,602
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641	2,588	2,544
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591	2,538	2,494
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548	2,494	2,450
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510	2,456	2,412
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477	2,423	2,378
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447	2,393	2,348
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420	2,366	2,321
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397	2,342	2,297
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375	2,320	2,275
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355	2,300	2,255
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337	2,282	2,236
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321	2,265	2,220
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305	2,250	2,204
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291	2,236	2,190
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278	2,223	2,177
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266	2,211	2,165
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255	2,199	2,153
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244	2,189	2,142
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235	2,179	2,133
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225	2,170	2,123
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217	2,161	2,114
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209	2,153	2,106

37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201	2,145	2,098
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194	2,138	2,091
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187	2,131	2,084
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180	2,124	2,077
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174	2,118	2,071
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168	2,112	2,065
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163	2,106	2,059
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157	2,101	2,054
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152	2,096	2,049
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147	2,091	2,044
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143	2,086	2,039
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138	2,082	2,035
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134	2,077	2,030
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130	2,073	2,026
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126	2,069	2,022
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122	2,066	2,018
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119	2,062	2,015
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115	2,059	2,011
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112	2,055	2,008
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109	2,052	2,005
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106	2,049	2,001
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103	2,046	1,998
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100	2,043	1,995
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097	2,040	1,993
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094	2,037	1,990
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092	2,035	1,987
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089	2,032	1,985
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087	2,030	1,982
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084	2,027	1,980
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082	2,025	1,977
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080	2,023	1,975
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078	2,021	1,973
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076	2,019	1,971
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074	2,017	1,969
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072	2,015	1,967
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070	2,013	1,965
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068	2,011	1,963
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066	2,009	1,961
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064	2,007	1,959
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063	2,006	1,958
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061	2,004	1,956

78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059	2,002	1,954
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058	2,001	1,953
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056	1,999	1,951
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055	1,998	1,950
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053	1,996	1,948
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052	1,995	1,947
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051	1,993	1,945
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049	1,992	1,944
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048	1,991	1,943
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047	1,989	1,941
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045	1,988	1,940
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044	1,987	1,939
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043	1,986	1,938
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042	1,984	1,936
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041	1,983	1,935
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040	1,982	1,934
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038	1,981	1,933
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037	1,980	1,932
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036	1,979	1,931
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035	1,978	1,930
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034	1,977	1,929
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033	1,976	1,928
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032	1,975	1,927
∞	3,842	2,997	2,606	2,373	2,215	2,099	2,011	1,939	1,881	1,832



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

Pusat Administrasi Jalan Kantor Muktiar Haris No. 7 Medan 20158 Telp. (061) 6622800 Fax. (061) 662247, 6611802  
 Website: www.umsu.ac.id E-mail: ts@ummu.ac.id



**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 : Dr. Rahmayati, MEI  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag., M.A.  
 Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
 Npm : 1701270039  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Sikap JA (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
23/18	1) Perbaiki Aritem penyusunan 2) Ciri Indikator Variabel	f	Perbaiki
24/18	ACC untuk Riset	f	File R.I.E
6/19	1) Perbaiki dan pengalokasian 2) Sesuaikan pemeliharaan dgn kondisi Data 3) penulisan kesimpulan dgn panduan yg ada.	f	Perbaiki

Medan, Agustus 2021

Diketahui/Disetujui Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A.

Diketahui/Disetujui Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, MEI

Pembimbing Skripsi  
  
 Selamat Pohan, S.Ag., M.A.



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

Pusat Administrasi: Jalan Kapten Mukhtar Hauri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 Fax: (061) 662347, 6631003  
 Website: www.umsu.ac.id E-mail: rick@fag.umsu.ac.id



**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 : Dr. Rahmayati, MEI  
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag., MA  
 Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
 Npm : 1701270039  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Sikap JA (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
8/9/2021	1) Pembahasan di perbaiki kembali 2) Referensi T. Firdausy, F. dkk. 3) Kesimpulan disesuaikan dgn bany.	f	
10/9/2021	1) Kesimpulan di perbaiki lagi sesuai dgn bany dan dkk	f	perbaiki
11/9/2021	Acc. Utuh Sidney Masubid 11/9/2021	f	Selamat

Medan, September 2021

Diketahui/Disetujui  
 Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, MEI

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, S.Ag., MA



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menyalin surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

Nomor : 92/IL.3/UMSU-01/F/2021  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

11 Muharram 1443 H  
20 Agustus 2021 M

Kepada Yth :  
Pimpinan PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan  
di

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Rahmayani Anisa  
NPM : 1701270039  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dekan,  
  
Dr. Muhammad Qorib, MA  
NIDN : 0103067503

CC. File

KANTOR CABANG SYARIAH:

MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652  
Medan, 09 September 2021

No : 98 /KCSy01-0ps/L/2021  
Lamp. :-

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di -

Tempat

Hal : Izin Riset

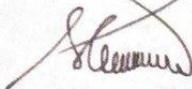
**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**  
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 92/IL3/UMSU-01/F/2021 tanggal 20 Agustus 2021 dan surat dari KCPSy Kota Baru Marelan No : 234/KCSy01-KCPSy009/L/2021 tanggal 26 Agustus 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:  
Nama : Rahmayani Anisa  
NIM : 1701270039  
Judul : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**  
PT. Bank Sumut  
Kantor Cabang Syariah Medan  
Pemimpin Operasional Cabang

  
**ZULEIKAR**  
NPP 1239.160677.110804



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sito ma'rifatun nuzul ar agni d'istiqbalah  
Nuzul dan Intiqadnya



**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 : Selamat Pohan S. Ag M.A  
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan S. Ag M.A

Nama Mahasiswa : Rahmayani Anisa  
Npm : 1701270039  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Syaiah Kantor Cabang Pembantu Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
3/5 2021	1) Teori Basis syariah 2) teori nd yg Giat perbankan 3) Hipotesis sumatera 4. populasi dan sampling di proyek	<i>[Signature]</i>	
8/6 2021	de. lengkapi bealies. d'p'ke pustaka dan d'p'ke	<i>[Signature]</i>	
11/6 2021	Ace 11/6 2021 with surat	<i>[Signature]</i>	

Medan, 03 Mei 2021

Diketahui/Disetujui  
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S. Ag M.A

Pembimbing Proposal

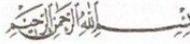
Selamat Pohan S. Ag M.A



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

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disertakan  
Nomor dan tanggalnya



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

Pada hari Sabtu, 10 Juli 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rahmayani Anisa  
Npm : 1701270039  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention Dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention Dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.
Bab I	-
Bab II	Pada kerangka berfikir variabel X dirubah menjadi 3 variabel X1 Attitude, X2 Attention Dan X3 Action.
Bab III	Pada instrumen penelitian buat tabel indikator Pada uji validitas tambahkan teknik analisis data, ANOVA, koefisien determinasi.
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 10 Juli 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.EI)

Pembimbing

(Selamat Pohan, S.Ag., MA)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesya, S.E.Sy., M.E.I)

Pembahas

(Riyan Pradesya, S.E.Sy., M.E.I)



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

Pusat Administrasi: Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website: www.umma.ac.id E-mail: rektor@umma.ac.id



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 10 Juli 2021 dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Rahmayani Anisa  
Npm : 1701270039  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Sikap 3A (Attitude, Attention Dan Action) Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelan.

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing

Medan, 10 Juli 2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.EI)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesya, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Selamat Pohan, S.Ag., MA)

Pembahas

(Riyan Pradesya, S.E.Sy., M.E.I)

Diketahui/ Disetujui  
A.n Dekan  
Wakil Dekan I

Zailani, S.PdI, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Hasri No 3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238  
Website : <http://perpustakaan.umsu.ac.id> | email : [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id)

Bila mempunyai surat ini, agar ditunjukkan nomor dan tanggalnya.

**SURAT KETERANGAN**

Nomor :1646/KET/1.3-AU/UMSU-P/M/2021

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Rahmayani Anisa  
**NPM** : 1701270039  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Jurusan** : Perbankan Syariah

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 06 Shafar 1443 H.  
13 September 2021 M

Kepala UPT Perpustakaan



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Rahmayani Anisa  
Tempat/Tanggal Lahir : Polsus, 05 Desember 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Bukit Damar Jl. Terembusu  
Anak Ke : 1 (satu)

### Nama Orang Tua

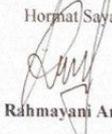
Ayah : Hermansyah  
Ibu : Nurliana Ritonga  
Alamat : Bukit Damar Jl. Terembusu

### Pendidikan Formal

1. Tahun 2006-2012 SD Negeri 006 Kota Parit
2. Tahun 2012-2015 MTS Al- Falah Simpang Kanan
3. Tahun 2015-2017 SMAS Pembangunan Bagan Batu
4. Tahun 2017 sampai sekarang tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 18 September 2021

Hormat Saya

  
Rahmayani Anisa