

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan**

**Rizky Nugraha<sup>1</sup>, Siti Artika Saragih<sup>2</sup>, Safitri Silalahi<sup>3</sup>, Naya Sinambela<sup>4</sup>, Fauzan Abdi<sup>5</sup>, Putri Ihsan Anggini Ramli Nasution<sup>6</sup>, Indah Febriani Pane<sup>7</sup>, Ransina Ramadhani Tanjung<sup>8</sup>.**

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup> UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Email: rizkynugraha0704@gmail.com

### **Abstract**

**Keywords:**

Service Quality,  
Customer Satisfaction,  
Loyalty, Bank Sumut  
Syariah  
Padangsidimpuan  
Branch

*This study aims to see the influence of service quality and customer satisfaction on loyalty at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. The variables in this study are Service Quality and Customer Satisfaction as independent variables and Loyalty as a dependent variable. This study is a descriptive quantitative research by distributing questionnaires as a data collection method. The sample in this study is 100 respondents who are customers of Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. The data analysis technique uses the SPSS (Statistical Product and Service Solution) Version 23 application. This study can be concluded that the quality of service has a positive and significant effect on loyalty at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. This is caused by Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch which is able to improve the quality of its service to customers. Customer satisfaction has a positive effect on loyalty at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. This is proven by the number of customers who are satisfied with becoming customers at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. As well as the quality of service and customer satisfaction simultaneously affect loyalty at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch. This research is expected to be a source of reference for Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch to further optimize and maintain the services provided so far and for the community as reference and reference materials because those who have not become customers at the bank because the services of Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch are good and effective so that it has an impact on the satisfaction that will be felt.*

### **Abstrak:**

**Kata Kunci:**

Kualitas Pelayanan,  
Kepuasan Nasabah,  
Loyalitas, Bank  
Sumut Syariah  
Cabang  
Padangsidimpuan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel independent dan Loyalitas sebagai variabel dependent. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Teknik analisis data menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) Versi 23. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di Bank

---

Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Hal tersebut di sebabkan oleh Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Hal tersebut dibuktikan bahwa banyaknya nasabah yang merasa puas menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Serta kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber acuan bagi Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan lebih mengoptimalkan dan lebih mempertahankan pelayanan yang diberikan selama ini dan bagi masyarakat sebagai bahan referensi serta acuan karena yang belum menjadi nasabah di bank tersebut karena pelayanan Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan tersebut sudah baik dan efektif sehingga berdampak pada kepuasan yang akan dirasakan.

---

**How to Cite:** Author 1, Author 2. Year. Title manuscript. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis (JMEBI)*, Vol xx No. xx, DOI: xxxxx

---

Received : \_\_\_\_\_ ; Revised: \_\_\_\_\_ ; Accepted: \_\_\_\_\_

---



© Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis (JMEBI).

JMEBI is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

---

## PENDAHULUAN

Bank merupakan bidang usaha yang bergerak dalam sektor keuangan yang memberikan peranan penting bagi pengusaha-pengusaha yang membutuhkan dana segar untuk mengembangkan usahanya. Dunia perbankan di Indonesia saat ini sangatlah berkembang pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya perbankan yang muncul dan mengakibatkan persaingan pada bisnis sektor jasa keuangan yang semakin sengit. Perbankan di Indonesia terbagi menjadi 2 jenis yaitu perbankan konvensional dan syariah. Perkembangan bank syariah di Indonesia ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan. Pada Undang-Undang tersebut mengatur mengenai landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat diimplementasikan oleh bank syariah dan mengarahkan kepada bank-bank konvensional yang ada untuk membuka cabang atau berubah menjadi Bank syariah (Aziz and Putra 2019).

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia makin maju dan berkembang. Dampak krisis moneter membawa pengaruh yang positif bagi perbankan syariah karena kalangan masyarakat dan pakar ekonomi tidak cuma memantau melainkan ingin prinsip syariah diterapkan secara maksimal. Perbankan syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang sangat pesat sehingga akan terus berkembang yang nantinya dapat memperkuat stabilitas perekonomian dan keuangan. Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah per Februari 2024, kini telah

terdapat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 19 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 174 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), (OJK "Statistik Perbankan Syariah 2024).

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPD SU) didirikan pada tanggal 04 Desember 1961 dengan akte notaris Rusli no. 22 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah . Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas sesuai dengan akte pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Hukum Nasution, sehingga nama BPDSU menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat menjadi Bank Sumut. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 (Reza 2019).

Saat Ini Bank Sumut Syariah telah memiliki 18 kantor cabang pembantu dengan aset 1,5 triliun. Dalam rangka mendukung layanan dan jasa perbankan kepada masyarakat, Automatic Teller Machine (ATM) Bank Sumut juga bergabung dengan jaringan ATM bersama Bank Card Malaysia, pembelian pulsa, pembayaran Listrik, air dan berbagai macam jasa perbankan lainnya. Hingga Oktober 2021 Dana Pihak Ketiga (DPK) meningkatkan mencapai sekitar Rp.31 Miliar atau menjadi Rp159 Miliar. Dalam melakukan penghimpunan dana Unit Usaha Syariah Bank Sumut masih tetap mengendalikan produk deposito mudharabah, tabungan bagi hasil, tabungan wadi'ah, dan giro wadi'ah (Ardiansyah 2021).

Melihat perkembangan Bank Sumut Syariah, menandakan nasabah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perkembangan Bank Sumut Syariah. Loyalitas adalah keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus menerus memakai jasa atau produk suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Loyalitas diindikasikan dengan adanya retensi dari pelanggan terhadap produk atau jasa lainnya, melakukan pembelian atau jasa secara berulang-ulang (repeat business), dan kesediannya untuk merekomendasikan kepada orang lain (referral). Loyalitas dianggap sebagai sikap positif terhadap suatu merek, produk, atau jasa, berkomitmen pada merek, produk, atau jasa tersebut serta bermaksud meneruskan pembeliannya dimasa yang akan datang(Candra 2018).

Loyalitas akan menumbuhkan Kepuasan Pelanggan hal ini didukung oleh penelitian Nazaruddin Aziz dan Yosep Eka Putra menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya lebih rendah dari ekspektasi maka dia akan dissatisfied. Jika layanan yang diterimanya sama maka dia akan satisfied, dan ketika layanan yang diterimanya melebihi ekspektasi, maka sering disebut dengan delighted. Jadi, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa (Aziz and Putra 2019).

Untuk membentuk kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, perbankan syariah yang merupakan industri jasa harus meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan sebuah perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zakiy menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah serta kepuasan nasabah memediasi pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (Ishak and Azzahroh 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yogi Pratama, mengatakan bahwa “Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank sumut syariah kota padangsidempuan dalam melayani nasabah sudah bagus”(Pratama 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan Ibuk Lestari, mengatakan bahwa “Menurut saya pegawai bank sumut syariah kota padangsidempuan kurang cekatan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah”(Lestari 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eko, mengatakan bahwa “Saya merasa puas dengan fasilitas dan produk yang diberikan oleh bank sumut syariah syariah kota padangsidempuan”(Eko 2024). Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan beberapa nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan teridentifikasi masalah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah cabang Padangsidempuan. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah

Cabang Padangsidimpuan dan juga agar dapat memberi wawasan yang berharga bagi manajemen Bank Syariah untuk meningkatkan strategi pelayanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan fenomena yang penelitian lakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan”**.

## **LANDASAN TEORI**

### **Bank Sumut Syariah**

Kata bank berasal dari bahasa Italia *banco* yang berarti uang. Biasanya bank menghasilkan untung dari biaya transaksi atas jasa yang diberikan dan bunga dari pinjaman uang. Menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauh praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan (Ilyas 2018). Bank sumut syariah adalah salah satu unit syariah (UUS) yang merupakan anak dari bank sumut yang masih berstatus konvensional. Saat Ini Bank Sumut Syariah telah memiliki 18 kantor cabang pembantu dengan aset 1,5 triliun.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lewis & Booms, Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas

pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Bayu and Kamal 2022).

### **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Kepuasan Nasabah merupakan perasaan yang timbul akibat dari adanya kesesuaian antara nasabah, yakni keyakinan tentang apa yang akan diterimanya apabila menjadi nasabah bank dengan apa yang diterima setelah menjadi nasabah bank (Ratna, Mulyadi, and Arif 2019) .

### **Loyalitas**

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Menurut Fornell loyalitas merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, rintangan pengalihan dan keluhan nasabah. Pelanggan yang puas akan dapat menggunakan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Sedangkan menurut Aaker berpendapat bahwa loyalitas sebagai suatu perilaku yang diharapkan atas suatu produk atau layanan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut atau perubahan perjanjian layanan, atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada pemilik merek lain atau penyedia layanan lain (Sari and Aprianti 2020).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas dalam melakukan transaksi dan menabung di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas dalam meningkatkan pelayanan di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Penelitian tersebut dilakukan di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dimana penelitian tersebut dilakukan secara langsung turun ke lapangan dengan menggunakan kuesioner sebagai bahan untuk pengumpulan data. Penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu 2 variabel independent (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah) dan 1 variabel dependent (Loyalitas). Variabel dan indikator serta pernyataan dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Variabel, Indikator dan Pernyataan**

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Kualitas Pelayanan	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	Menurut saya, Fasilitas sarana dan prasarana lengkap dan menarik
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Menurut saya, karyawan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Menurut saya, karyawan Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan sangat cekatan dalam melayani nasabah
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Menurut saya, Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan telah memberikan jaminan kepada nasabah
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Menurut saya, Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan telah memberikan perlakuan yang baik dan perhatian terhadap komplain nasabah
Kepuasan Nasabah	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Sumut Syariah Kota Padangsidimpuan
	Dimensi kepuasan	Menurut saya, Bank Sumut

	pelanggan	Syariah Kota Padangsidempuan mampu memahami kebutuhan produk yang diperlukan nasabah
	Konfirmasi harapan	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam bertransaksi
	Niat beli ulang	Saya akan terus menabung dan memanfaatkan layanan produk di Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan
Loyalitas Nasabah	<i>Repeat Purchase</i> , melakukan pembelian secara berulang	Saya menggunakan produk dan jasa Bank Syariah secara berulang-ulang
	<i>Referalls</i> , merekomendasikan atau mereferensikan produk bank kepada orang terdekat	Saya ikut merekomendasikan produk dan jasa Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan kepada orang terdekat saya
	<i>Retention</i> , menunjukkan kekebalan dari daya Tarik terhadap pesaing	Saya tidak terpengaruh oleh penawaran produk dan jasa bank lain

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan yang berjumlah 26.875 pada tahun 2022. Menurut sugiyono idealnya untuk memperoleh data yang valid harus dilakukan sensus, karena keterbatasan waktu dan tenaga maka pengambilan data akan diupayakan semaksimal mungkin dengan cara dilakukan model sampling (Rindiani Restu Nurrizqa 2023). Adapun sampel penelitian ini tersebut menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

**n** = Sampel

**N** = Jumlah keseluruhan data

**E** = *error prediction* (100%)

Dik : **N** = 26.875

**e** = 0,01

Dit : **n** = .....?

$$\begin{aligned} n &= \frac{26.875}{1+(26.875(0,01))} \\ &= \frac{26.875}{1+268.75} \\ &= 99,6 \end{aligned}$$

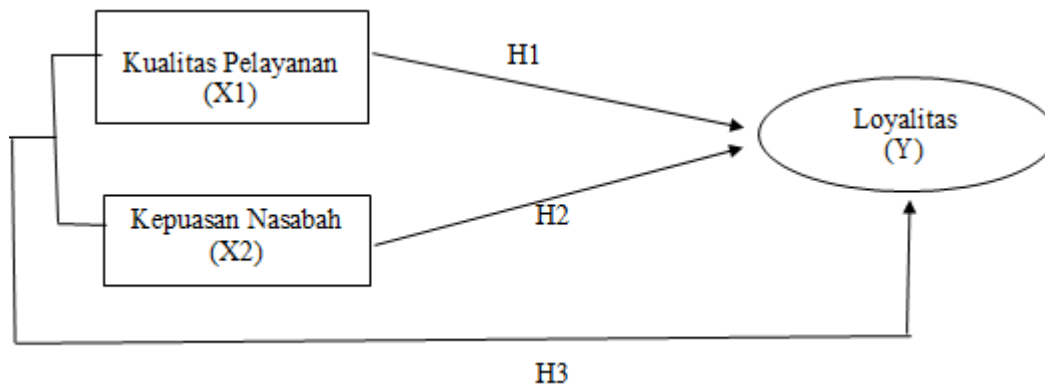
Dari hasil perhitungan diatas didapat 99,6 sampel penelitian maka peneliti membulatkan menjadi 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penentuan sampel kali ini adalah masyarakat yang menjadi nasabah dan menggunakan produk dan jasa di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert.

**Tabel 2. Skala Likert**

SS	ST	KS	TS	STS
----	----	----	----	-----

SS = Sangat setuju                      diberi skor 5  
 ST = Setuju                                diberi skor 4  
 KS = Kurang Setuju                    diberi skor 3  
 TS = Tidak Setuju                      diberi skor 2  
 STS = Sangat Tidak Setuju        diberi skor 1

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 23 sebagai alat bantu hitung. Analisis data yang digunakan yaitu uji statistic deskriptif, uji instrument data (uji validitas, uji reabilitas), uji asumsi klasik ( uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterodesitas, uji regresi linier berganda, uji hipotesis ( uji R2, uji parsial (t) dan uji simultan (f).



**Gambar 1 Kerangka Berpikir**

H1: Kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap nasabah yang ingin melakukan Setor tunai atau menabung di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan.

H2: Kepuasan nasabah dapat berpengaruh positif terhadap peningkatan di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan.

H3: Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif secara simultan

terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan. Responden terdiri dari 100 orang. Usia responden dikategorikan menjadi 5 kelompok: 18-25 tahun (76%), usia 26-30 tahun (13,3%), 31-35 tahun (4,7%), usia >36 tahun (5,3%), usia 47 tahun (0,7%). Pendapatan dikategorikan menjadi 5 kelompok: pendapatan sebesar 500.000-1.000.000 (34%), 1.500.000-2.000.000 (22%), 2.500.000-3.000.000 (12%), >4.500.000 (20%), belum berpenghasilan (4,7%). Berdasarkan pekerjaan dikategorikan menjadi 4 kelompok: PNS (10%), wiraswasta (18%), mahasiswa (55,3%), karyawan (11,3%).

### Uji Statistik Deskriptif

**Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALX1	100	5	25	21.63	3.460
TOTALX2	100	4	20	17.60	2.610
TOTALLY	100	3	15	12.98	2.303
Valid N (listwise)	100				

Dari 100 pengamatan nilai mean Kualitas pelayanan (X1) sebesar 21,63, minimum 5, maksimum, 25 dan std, deviation 3,46. Pada variabel kepuasan nasabah (X2) nilai mean 17,60, minimum 4, maksimum 20 dan std, deviation 2,61. Pada variabel loyalitas nilai mean 12,98, minimum 3, maksimum 15. dan std, deviation 2,30

### Uji instrumen

### Uji Validitas

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Ket
----------	-----------	----------	---------	-----

Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,766	0,1946	Valid
	X1.2	0,883	0,1946	Valid
	X1.3	0,774	0,1946	Valid
	X1.4	0,770	0,1946	Valid
	X1.5	0,761	0,1946	Valid
Kepuasan Nasabah (X2)	X2.1	0,788	0,1946	Valid
	X2.2	0,828	0,1946	Valid
	X2.3	0,857	0,1946	Valid
	X2.4	0,839	0,1946	Valid
Loyalitas Bank Sumut Syariah (Y)	Y.1	0,857	0,1946	Valid
	Y.2	0,848	0,1946	Valid
	Y.3	0,829	0,1946	Valid

Hasil uji validitas di atas dapat dijelaskan bahwa  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka pernyataan dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas dinyatakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka data diatas dinyatakan Valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,849	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,844	Realibel
Loyalitas	0,794	Realibel

Diketahui hasil realibilitas diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh nilai Cronbach's alpha  $>$  0,7 artinya variabel tersebut dinyatakan realibel.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,52229353
Most Extreme Differences	Absolute	,154
	Positive	,133
	Negative	-,154
Test Statistic		,154
Asymp. Sig. (2-tailed)		,068 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Tabel**

**6. Hasil**

**Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov Smirnov Test**

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas, diketahui bahwa nilai signifikansinya  $0,068 > 0,05$ , maka data dikategorikan normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficientsa**

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,434	2,305
X2	,434	2,305

### Dependent Variable : Loyalitas

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF dari kualitas pelayanan (X1) sebesar  $2,305 < 10$ , dan nilai Tolerance sebesar  $0,434 > 0,1$ . Sedangkan nilai VIF pada variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar  $2,305 < 10$  dan nilai Tolerance sebesar  $0,343 > 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

### Uji Hipotesis

### Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 8. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)**

#### Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.752 <sup>a</sup>	.565	.565	1.530	2.210

**Predictors : kualitas pelayanan (X1), kepuasan nasabah (X2)**

**Dependent Variable : loyalitas**

Didapatkan dari uji determinasi nilai R Square sebesar (0,565) atau (56%) menandakan variabel independen (kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah) mempengaruhi variabel dependen (loyalitas) sebesar (56%) dan sisanya (44%) dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### Uji Parsial (t)

**Tabel 9. Uji Parsial (t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	.950	1.082		.879	.382
X1	.238	.067	.358	3.526	.001
X2	.392	.089	.444	4.377	.000
<b>Dependent Variable : loyalitas</b>					

Dari hasil uji parsial didapatkan variabel (kualitas pelayanan) sebesar (3.526) lebih besar (1,66023). Artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel (kualitas pelayanan) berpengaruh positif terhadap (loyalitas di Bank Sumut Cabang Syariah).

Dari hasil uji parsial didapatkan variabel (kepuasan nasabah) sebesar (4.377) lebih besar (1,66023), artinya hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel (kepuasan nasabah) berpengaruh positif terhadap (loyalitas di Bank Sumut Cabang Syariah).

### Uji simultan (F)

**Tabel 10. Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	298.465	2	149.233	63.726	.000 <sup>b</sup>
Residual	229.495	98	2.342		
Total	527.960	100			
a. Dependent Variable: loyaalitas					
a. Predictors: kualitas pelayanan (X1), kepuasan nasabah (X2)					

Dari hasil uji simultan didapatkan f hitung sebesar 63,726 lebih besar dari 309 artinya hipotesis diterima dapat dikatakan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan).

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan**

Berdasarkan hasil uji parsial hipotesis diterima, dengan alasan t hitung ( 3,

526) > t tabel ( 1, 66023) dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumut Syariah sudah dapat berdampak pada loyalitas kepada nasabah, semakin bagus pelayanan yang diberikan bank tersebut maka akan berdampak terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini di dukung dengan penelitian Irna Khairani, Ahmad Amin Dalimunthe dan Arnida Wahyuni Lubis (2023) yang menyatakan bahwa : “Kualitas pelayanan sebagai faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen”. Penelitian ini mendukung variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah.

### **Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan**

Berdasarkan hasil uji parsial hipotesis diterima dengan alasan t hitung (4.377) > t tabel (1,66023) dapat disimpulkan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah dapat berdampak pada loyalitas kepada nasabah, penelitian ini di dukung dengan penelitian Nazaruddin Aziz dan Yosep Eka Putra (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya lebih rendah dari ekspektasi maka dia akan dissatisfied. Jika layanan yang diterimanya sama maka dia akan satisfied, dan ketika layanan yang diterimanya melebihi ekspektasi, maka sering disebut dengan delighted. Jadi, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk dan jasa.

### **Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan**

Berdasarkan hasil uji simultan hipotesis di terima dengan alasan F hitung sebesar 63,726 > dari F tabel 3,09 dapat dikatakan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah) berpengaruh secara simultan terhadap

variabel dependent (loyalitas).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan dengan bantuan software SPSS versi 23, terdapat 3 hipotesis yang telah di analisis. Yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut di sebabkan oleh Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dibuktikan bahwa banyaknya nasabah yang merasa puas menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan. Serta kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber acuan bagi Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan lebih mengoptimalkan dan lebih mempertahankan pelayanan yang diberikan selama ini. Bagi masyarakat sebagai bahan referensi dan acuan karena yang belum menjadi nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan menjadi nasabah di bank tersebut karena pelayanannya sudah baik dan efektif sehingga berdampak pada kepuasan yang akan dirasakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Hasibuan. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Market Share Pembiayaan Masyarakat Pada PT. Bank Sumut Syariah Capem Karya Medan." Uin Sumatera Utara.
- Aziz, Nazarudin, and Yosep Eka Putra. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang." *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang*: 71–86.
- Bayu, Prayogi, and Rokan Musthafa Kamal. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Simpang Kayu Besar)." *Jurnal Manajemen akuntansi* 2(8.5.2017): 2003–5.
- Candra, Nico. 2018. "Jurnal Bisnis Dan Ekonomi." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 25(2): 160–72.
- Eko. 2024. *Pemahaman Kualitas Pelayanan Di Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan*. PadangSidempuan.
- Ilyas, Rahmat. 2018. "Manajemen Permodalan Bank Syariah." *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 5(2): 323.
- Ishak, Muhammad Zakiy, and Evrita Putri Azzahroh. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3(1): 26.
- Lestari. 2024. *Pemahaman Kualitas Pelayanan Di Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan*. PadangSidempuan.
- "OJK "Statistik Perbankan Syariah." 2024.
- Pratama, Yogi. 2024. *Pemahaman Kualitas Pelayanan Di Bank Sumut Syariah Kota Padangsidempuan*. PadangSidempuan.
- Ratna, Purnama Sari, Kosim Ahmad Mulyadi, and Suyud Arif. 2019. "Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9(2): 131.
- Reza, Pratama. 2019. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. "Mekanisme Dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT.Bank Sumut Syariah KCP.Kisaran Kepada Nasabah." UIN Sumatera Utara Medan.
- Rindiani Restu Nurrisqa. 2023. "Pengaruh Kompetensi Komite Audit Dan Financial Stability Terhadap Financial Statement Fraud : Studi Pada Perusahaan Sektor Real Estate Dan Properti Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2021." *Jurnal Ilmiah UPI* (2023): 51–52.
- Sari, Rosa Jatnika, and Ine Aprianti. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah." *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)* 2(2): 77.