

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SHARIAH*
COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP BITUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Sitti Nur Aisyah Baharudin
NIM : 20142024

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

1446 H / 2024 M

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Sitti Nur Aisyah Baharudin
NIM : 20142024
Program : Sarjana (Strata 1)
Institusi : Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

5 NOVEMBER
Manado, ~~Oktober~~ 2024
Saya yang menyatakan



Sitti Nur Aisyah Baharudin
NIM. 20142024

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ringroad I Manado, Telp./Fax: 0431-860616 Manado 95178 Telfax: (0431)
860616850774 Website: <http://www.feb.iainmanado.ac.id> Email: iaimano@iainmanado.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- ~~KU~~ /In.25/F.IV/PP.009/10/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasun Jan, M.Si.
Nip. : 197009061998032001
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

nama : Sitti Nur Aisyah Baharudin
NIM : 20142024
Prodi : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung"

Dinyatakan bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25% *~~

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Manado, 21 Oktober, 2024

Dekan,

Radlyah Hasun Jan

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Manado
Di Manado,-

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i:

Nama : Sitti Nur Aisyah Baharudin
NIM : 20142024
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung"**

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

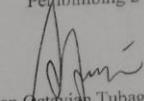
Manado, 10 Oktober 2024

Disetujui

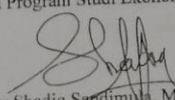
Pembimbing 1


Dr. Radliyah Hasan Jan, S.E., M.Si.,
CGAM., CIIC., CWC., CFP., C.AP., C. RM
NIP. 197009061998032001

Pembimbing 2


Sofyan Octaviana Tubagus, M.Si
NIP. 198710022020121009

Mengetahui;
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


Nur Shadiq Sandimula, M.F., CFP
NIP. 199202162018011001

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Sharosh Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung" yang disusun oleh Sitti Nur Aisyah Baharudin, NIM: 20142024, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 5 November 2024 bertepatan dengan 3 Jumadil Awal 1446 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, November 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM CIIC., CWC., CFP., C.AP., C.RM	(.....)
Sekretaris	: Nur Shadiq Sandimula, M.E.,CFP	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Syarifuddin, M.Ag.,CFP.,C.AP.,C.RM	(.....)
Munaqisy II	: Dr Nugraha Hasan, M.E	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.,CGAM CIIC., CWC., CFP.,C.AP., C.RM	(.....)
Pembimbing II	: Nur Shadiq Sandimula, M.E.,CFP	(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Radlyah Hasan Jan, S.E., M.Si.,CGAM, CIIC., CWC., CFP., C.AP., C.RM
NIP: 197009061998032001

TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158 / 1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ṭ	ط	A	ا
ẓ	ظ	B	ب
ʾ	ع	T	ت
G	غ	š	ث
F	ف	J	ج
Q	ق	ḥ	ح
K	ك	Kh	خ
L	ل	D	د
M	م	Ž	ذ
N	ن	R	ر
W	و	Z	ز
H	ه	S	س
ʿ	ء	Sy	ش
Y	ي	ṣ	ص
ḍ	ض		

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda syaddah, harus ditulis secara lengkap, seperti;

احمدية : ditulis *Ah madiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

3. Ta'Marbutah di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata arab yang sudah terserap menjadi bahasa indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhuriyyah*

مملكة: ditulis *Mamlakah*

- b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة الله :ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفطر :ditulis *Zakāt al-Fitr*

4. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i” , dan *damah* ditulis “u”

5. Vokal Panjang

- a. “a” panjang ditulis “ā”, “I” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda *macroh* di atasnya.
- b. Tanda *fathah* + huruf ya’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathah* + wawu mati ditulis “au”

6. Vokal-vokal pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أنتم : a’antum

مؤنث : mu’annas.

7. Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *qomariyyah* ditulis al-:

القرآن : ditulis *al-Qur'an*

- b. Bila diikuti *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

8. السنة : ditulis *as-sunnah*

Ditulis huruf besar disesuaikan dengan EYD

9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- a. Ditulis kata per kata atau;
b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام : *Syaikh al-Islam*

تاج الشريعة : *Taj asy-Syariah*

التصور الإسلام مي : *At-Tasawwur al-Islam*

10. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti *kara ijmak*, *nas*, *hak*, *nalar*, *paham*, dan sebagainya, ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

MOTO

“Allah tidak membbani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

Q.S Al-Bagarah : 286

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya daripada

Pendidikan akhlak mulia”

H.r Bukhari

“Apa arti ijazah yang bertumpuk, jika kepedulian dan kepekaan tidak ikut dipupuk”

Najwa Shihab

ABSTRAK

Nama : Sitti Nur Aisyah Baharudin
Nim : 20142024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Biting”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* Terhadap kepuasan Nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel, Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah dengan jumlah 100 responden, jumlah sampel yang berjumlah 100 responden ini didapat dengan menggunakan rumus slovin. Uji analisis yang digunakan yaitu: Analisis statistik deskriptif, Uji asumsi klasik, Analisis regresi berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien determinasi. Hasil penelitian menemukan secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dan *Shariah Compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan secara simultan menemukan Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah,

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Syariah Compliance, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

Name of Compiler : Sitti Nur Aisyah bahaarudin
Student ID : 20142024
Faculty : Islamic Economics and Business
Program : Sharia Banking
Thesis Title : The Influence of Service Quality and Shariah Compliance on Customer Satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia KCP Biting

This research aims to determine the influence of Service Quality and Shariah Compliance on Customer Satisfaction. This research uses quantitative methods to test certain theories by examining the relationships between variables. This research uses quantitative methods to test certain theories by examining the relationships between variables. The data collection method in this study was conducted through the distribution of questionnaires to customers with a total of 100 respondents. The sample size of 100 respondents was obtained using the Slovin's formula. The analysis tests used are: Descriptive statistical analysis, Classical assumption test, Multiple regression analysis, T-test, F-test, and Coefficient of determination. The research findings partially indicate that Service Quality significantly affects Customer Satisfaction, and Shariah Compliance significantly affects Customer Satisfaction. Meanwhile, simultaneously, Service Quality and Shariah Compliance significantly affect Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Shariah Compliance, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan SKRIPSI ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

SKRIPSI ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Adapun Judul SKRIPSI ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariahb Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu, membimbing dan memberi dukungan yang amat besar kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk orang yang paling istimewa bagi penulis yaitu orang tua penulis Bapak Baharuddin Mustafa dan ibu Nursia Muhammad yang sudah menyemangati dan senantiasa mendukung anak pertama mereka tanpa henti, untuk meraih apa yang anaknya cari dan ingin capai. Penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih, penulis juga mengucapkan banyak-banyak minta maaf, karena sudah membuat khawatir dan sering membuat gelisa dengan tingkah laku penulis yang sering meresahkan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dan Bapak Dr. Edi Gunawan M.HI selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, dan Ibu Dr. Hj. Salma Mursyid, M.HI selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN), serta Ibu Dr. Mastang A. Baba M.Ag selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

2. Dr. Radliyah Hasan Jan, S.E., M.Si. CGAM., CIIC., CWC., CFP., C.AP., C. RM_selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
3. Bapak DR. Muzwir R. Luntajo, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado.
4. Ibu Dr. Nurlaila Harun, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado.
5. Bapak Dr.Syarifuddin S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado sekaligus sebagai dosen penguji 1 yang telah banyak memberikan kritik dan saran dalam penulisan ini
6. Bapak Nur Shadiq Sandimula, M.E., CFP selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Manado. yang senantiasa dengan sabar memberi masukan dan arahan sejak semester awal hingga saat ini.
7. Ibu Chadijah Haris, M.M selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.
8. Dr. Radliyah Hasan Jan, S.E., M.Si., CGAM., CIIC., CWC., CFP., C.AP., C. RM selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan semangat, arahan dan selalu memberi motivasi untuk terus berprestasi selama perkuliahan, serta selalu ikhlas dan sabar hingga tahap penulisan skripsi ini selesai dan Bapak Sofyan Octavian Tubagus, M.Si Dosen Pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu dan memberikan arahan-arahan yang sangat membantu, serta dengan ikhlas dan sabar dalam membimbing penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Dr Nugraha Hasan, M.E selagu dosen penguji II yang juga banyak memberikan kritik dan saran dalam penulisan ini.

10. Ibu Fanny Zaman, S.Ag, Ibu Anita Metersono serta seluruh staf bagian administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Manado, yang telah banyak membantu dalam kelancaran dan terlaksananya ujian SKRIPSI.
11. Seluruh Dosen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih banyak atas ilmu dan pelajaran hidup yang sangat berharga yang telah diberikan kepada penulis. Semoga bermanfaat bagi kita semua sampai kapanpun. Serta tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang selama ini dengan segala jerih payahnya telah memberikan jasa, pelayanan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan .
12. Kepada Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Bitung yang telah mengizinkan serta membantu dalam melakukan proses penelitian yang begitu transparans sebagai bahan pada penelitian ini.
13. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang selama penulisan skripsi ini.
14. Kepada Sahabat yang sudah seperti keluarga sendiri Sonia Mutiara Alfatihah yang sudah sangat membantu dan memberikan dorang kepada penulis disaat penulis sudah mulai merasa tidak mampu mengerjakan penelitian ini
15. Teman-teman yang sangat dikasihi Amalia Midu, Rizka Dadu, Sidiva Lakodi, Nazira Laoming, Apriyani Sanaba, Hariyanto Mamonto, Fitia Wulandadari, yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
16. Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah A angkatan 2020 yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai.
17. Terakhir ucapan terima kasih untuk diri sendiri yang telah mampu dan terus berjuang serta berusaha keras dalam melawari proses tersulit dan tidak menyerah dalam berjuang untuk menyelesaikan penulisan ini.

Tidak ada upaya dan balasan yang dapat penulis berikan atas segala bentuk bantuan yang mereka berikan dalam penyelesaian skripsi ini, kecuali curahan doa memohon kepada Allah SWT agar menjadikan seluruh aktifitas Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari bernilai amal ibadah di sisi-Nya. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat dalam dunia pendidikan dan pelaksanaan pembelajaran, serta khususnya bagi diri penyusun. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Manado, November 2024

Sitti Nur Aisyah Baharudin

NIM. 20142024

DAFTAR ISI

SURAT KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
TRANSLITERASI.....	v
MOTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
G. Definisi Operasional Penelitian	10
1. Variabel Bebas (Independent Variable) (X).....	10
2. Variabel Dependen (variable terikat) (Y)	11
H. Penelitian Terlebih dahulu	12
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI.....	15
A. Kualitas Pelayanan	15

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
B. <i>Shariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah)	18
1. Pengertian Sharia Compliance.....	18
2. Indikator Shariah Compliance	21
C. Kepuasan Nasabah	22
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	22
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
D. Kerangka Penelitian.....	24
E. Hipotesis	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
B. Rancangan Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel.....	28
D. Sumber Data dan Instrumen Penelitian	29
1. Sumber Data	29
2. Instrument Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Observasi	31
2. Kuisisioner	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
1. Uji Validitas.....	32
2. Uji Realibilitas	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
4. Uji Hipotesisi.....	36
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39

1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung.....	39
2. Visi dan Misi Perusahaan/ Instansi	40
3. Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi.....	41
4. Tujuan Perusahaan/Instansi.....	41
5. Tugas Dari Jabatan Yang Ada Dalam Struktur Organisasi	42
B. Karakteristik Responden	43
C. Hasil Uji Analisis	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas	49
3. Uji Asumsi klasik.....	50
4. Uji Hipotesis	58
D. Pembahasan	63
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Liker	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Jenjang Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Shariah Compliance</i>	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayana.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Shariah Compliance</i>	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test	52
Tabel 4.12 hasil Uji Multikolineritas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastitas Glesjer	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorlasi Durbin Watson	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4.16 Hasil Uji t Statistik	60
Tabel 4.17 Hasil Uji f Simultan.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	63
Tabel 4.19 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kerangka Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal PP-Plot.....	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedisitas Scatterplot	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, yang tentunya memerlukan suatu sistem yang baku dalam mengatur aktivitas kehidupannya. Khususnya dalam dunia perbankan, berdirinya Bank Jawa pada tahun 1872 menanamkan nilai-nilai perbankan yang menjadi tradisi hingga saat ini, bahkan mendarah daging dalam masyarakat Indonesia, termasuk dikalangan umat Islam. Perbankan syariah memperoleh pijakan yang kokoh di tanah air setelah lahirnya Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 yang diubah melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998,¹ yang secara tegas mengakui keberadaan dan operasional bank bagi hasil atau bank syariah. Seiring dengan perkembangan industri perbankan, pengguna jasa perbankan membutuhkan pelayanan yang baik, baik pada sistem tradisional maupun sistem hukum syariah.

Saat ini, dalam persaingan yang ketat, bank syariah yang mampu menyediakan layanan prima akan lebih mudah menarik dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi juga memperkuat reputasi bank di mata masyarakat. Oleh karena itu, bank syariah harus berinovasi dan menjaga standar layanan yang tinggi untuk tetap relevan dan unggul dalam pasar yang semakin kompetitif. Dengan perkembangan pesat bank syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keunggulan kompetitif. Karena produk bank mudah ditiru, bank syariah harus fokus memberikan layanan prima untuk membedakan diri dari pesaing. Pelayanan berkualitas tinggi membantu menarik dan mempertahankan nasabah, serta memperkuat reputasi bank. Di sisi lain, persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menerima layanan. Kualitas pelayanan juga dapat membantu dalam meningkatkan pangsa pasar, produktivitas, metode layanan

¹ *Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Jakarta Pusat).*

yang menarik, mengurangi kemungkinan rendahnya pergantian karyawan dan meningkatkan semangat kerja karyawan.²

Penelitian mengenai kualitas pelayanan perbankan (banking service quality) dapat diketahui dengan membandingkan persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya, disesuaikan dengan standar kualitas pelayanan perbankan yang diberikan kepada nasabahnya. Artinya apabila Jika jasa perbankan yang diterima oleh nasabah memenuhi harapan, maka kualitas jasa tersebut dianggap baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya jika tingkat pelayanan yang diterima nasabah lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan perbankan dianggap buruk atau bermutu rendah. Oleh karena itu, persepsi yang diungkapkan nasabah akan mempengaruhi loyalitasnya terhadap perbankan dan menularkan persepsi tersebut kepada nasabah lainnya. Artinya pendapat yang diungkapkan pelanggan akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam ekonomi berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Kualitas terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal. Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain.³ Dalam kualitas pelayanan, seorang harus betul-betul memperlakukan stakeholder sebaik mungkin. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam surah Ali Imran ayat 159 disebutkan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

²Nikmatus Zakiah, 'Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional', *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5.2 (2020), 48–57.

³Sri Yulfa Desta, Rokhmat Subagiyo, and Usdeldi Usdeldi, 'Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid Syariah Pada Perbankan Syariah', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 9.1 (2022), 76–108 <<https://doi.org/10.21274/an.v9i1.5485>>.

Terjemahnya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allahlah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."⁴

Ayat QS. Ali Imran: 159 menekankan perintah Allah kepada Nabi Muhammad untuk bersikap lemah lembut dan ramah-tamah, terutama dalam situasi sulit seperti setelah Perang Uhud. Ayat ini menunjukkan bagaimana kelembutan hati dan sikap yang ramah dari Nabi Muhammad adalah salah satu bentuk rahmat dari Allah. Sikap tersebut berhasil membuat para sahabat tetap berada di dekatnya dan menghormatinya, meskipun mereka pernah melakukan pelanggaran atau kesalahan.

Allah menegaskan bahwa jika Nabi bersikap keras, berhati kasar, dan tidak peka terhadap kondisi orang-orang di sekitarnya, mereka pasti akan menjauh darinya. Hal ini mengajarkan betapa pentingnya sikap toleransi, kesabaran, dan empati dalam berinteraksi dengan sesama, bahkan dalam kondisi yang menantang. Sikap lembut dapat mendekatkan hati orang lain dan menjaga keharmonisan dalam hubungan sosial.

Selain itu, ayat ini juga menekankan pentingnya memohon ampun bagi orang-orang yang bersalah dan bermusyawarah dalam berbagai urusan, baik yang bersifat duniawi seperti peperangan, politik, ekonomi, maupun masalah sosial. Musyawarah menunjukkan bahwa Islam mendorong partisipasi kolektif dalam pengambilan keputusan, dan tidak mendorong otoritarianisme atau keputusan sepihak.

Di akhir ayat, Allah mengajarkan untuk bertawakkal kepada-Nya setelah usaha maksimal dilakukan. Ini menunjukkan bahwa setelah berusaha dengan penuh pertimbangan dan melakukan musyawarah, manusia harus mengakui keterbatasannya dan menyerahkan hasil akhir kepada kehendak Allah. Allah

⁴ 'Surat Al 'imran Ayat 159; Arab, Latih, Terjemah Dan Tafsir', *Nuronline*

mencintai orang-orang yang bertawakal, yaitu mereka yang menggantungkan kepercayaan penuh kepada-Nya setelah melakukan ikhtiar.⁵ Dalam konteks pemasaran, sikap lemah lembut dan ramah yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW tidak hanya berlaku dalam interaksi sosial sehari-hari, tetapi juga sangat relevan dalam aktivitas jual beli. Rasulullah SAW mengajarkan bahwa sikap belas kasih dan kemurahan hati dalam transaksi, seperti saat berjual beli atau dalam situasi yang berkaitan dengan hutang, adalah sifat yang disukai oleh Allah SWT. Belas kasih ini bisa tercermin dalam berbagai aspek bisnis, seperti memberikan kelonggaran pada konsumen, memberikan pelayanan yang baik, dan bersikap adil dalam transaksi.

Rasulullah SAW juga menegaskan dalam hadis bahwa Allah SWT merahmati mereka yang bersikap ramah dan toleran dalam urusan bisnis. Ini menunjukkan betapa pentingnya etika bisnis dalam Islam, di mana seorang pelaku usaha diharapkan untuk tidak hanya fokus pada keuntungan materi, tetapi juga menjaga integritas dan moralitas dalam setiap transaksi. Dengan bersikap ramah, seorang pelaku bisnis dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumennya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Dampak sikap ramah dan lemah lembut dalam berbisnis sangat besar, terutama dari segi psikologis. Konsumen yang diperlakukan dengan baik akan merasa dihargai dan nyaman, yang dapat memicu kepuasan terhadap produk atau jasa yang mereka konsumsi. Sikap ini juga mendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara pelaku bisnis dan konsumen, yang tidak hanya menguntungkan dari segi ekonomi, tetapi juga dari segi spiritual dan sosial.

Secara keseluruhan, sikap ramah dan lemah lembut dalam bisnis tidak hanya mendatangkan keuntungan duniawi, tetapi juga mendapat keberkahan dari Allah SWT. Prinsip ini menegaskan bahwa etika dan moralitas dalam bisnis adalah bagian integral dari ajaran Islam yang mengedepankan keadilan, toleransi, dan kepedulian terhadap sesama.⁶

⁵ 'Surat Al 'imran Ayat 159; Arab, Latih, Terjemah Dan Tafsir'.

⁶ Wida Ramdania, 'Etika Bisnis Islam Pada Perilaku Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen', *Asy-Syari'ah*, 2.2 (2020), 275–90

Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) saat ini menjadi isu penting bagi (*stakeholders*) pemangku kepentingan perbankan syariah di Indonesia. Masyarakat sering mengkritik kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah, yang menimbulkan keraguan terhadap ketaatan bank syariah di Indonesia. Ketidakpatuhan ini dapat mengurangi kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu memperkuat komitmen mereka terhadap prinsip-prinsip syariah untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas masyarakat. Loyalitas nasabah terhadap bank syariah sangat bergantung pada tingkat kepercayaan mereka bahwa bank tersebut benar-benar menjalankan praktik sesuai dengan syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu memperkuat komitmen mereka terhadap prinsip-prinsip syariah, tidak hanya dalam bentuk operasional tetapi juga dalam cara berinteraksi dengan nasabah. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa bank syariah dapat terus berkembang dan mempertahankan loyalitas nasabah.⁷ Lembaga keuangan syariah menerapkan prinsip kepatuhan syariah sebagai landasan dasar untuk menjaga integritas operasionalnya. Kepatuhan ini memastikan bahwa semua layanan dan operasional sesuai dengan aturan syariah, seperti larangan riba dan penekanan pada keadilan. Penerapan prinsip ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta membedakan lembaga syariah dari lembaga konvensional. Ketaatan pada prinsip-prinsip syariah bukan hanya sekedar kewajiban etis, namun juga upaya menjaga kepercayaan masyarakat dan menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan.

Penerapan kepatuhan syariah adalah pilar utama dalam menjaga eksistensi dan kelangsungan lembaga keuangan syariah. *Shariah Compliance* memastikan semua operasional dan produk keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, membangun kepercayaan nasabah, dan menjaga reputasi serta integritas lembaga. Kepatuhan ini sangat penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan

⁷Ni Nyoman Adi Astiti and Jefry Tarantang, 'Kedudukan Sharia Compliance Perbankan Syariah Di Indonesia Perspektif Yuridis-Filosofis', *Jurnal Al-Qardh*, 5.2 (2020), 119–33

pertumbuhan lembaga keuangan syariah. Kepatuhan syariah mencakup lebih dari sekadar transaksi keuangan, tetapi juga melibatkan nilai-nilai moral dan etika dalam seluruh aspek bisnis. Ini memastikan bahwa lembaga keuangan syariah menjalankan operasi secara adil, transparan, dan bertanggung jawab sosial, sambil mencerminkan moralitas bisnis yang tinggi. Kepatuhan syariah menjaga keseimbangan antara hukum, etika, dan tanggung jawab sosial, membedakan lembaga keuangan syariah dari lembaga konvensional.⁸ Kepatuhan layanan perbankan syariah terhadap hukum syariah sangat penting untuk mempengaruhi permintaan produk dan kepuasan nasabah. Sepanjang sejarah perbankan syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi faktor penentu bagi nasabah yang ingin memastikan transaksi mereka sesuai dengan ajaran Islam. Kepatuhan ini meningkatkan kepercayaan nasabah, mendorong permintaan produk, dan memperkuat posisi bank di pasar.⁹

Dalam kondisi persaingan yang ketat, prioritas utama perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah kepuasan pelanggan agar mampu bersaing, bertahan dan menguasai pangsa pasar. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu, penjaminan mutu menjadi prioritas bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan kompetitifnya. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa merupakan suatu hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan.¹⁰ Kepuasan nasabah harus diperhatikan oleh perusahaan di bidang perbankan. Kepuasan nasabah merupakan aspek penting bagi bank untuk menjaga citra perusahaan di mata masyarakat pada umumnya. Pelanggan akan berusaha mendapatkan produk dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik. Citra kualitas suatu perusahaan tercermin

⁸Ridwanto, Muhammad Wahyuddin Abdullah, and Syaiful Syaiful Muchlis, 'Problematika Auditing Syariah Dalam Pelaksanaan Shariah Compliance Di Lembaga Keuangan Syariah: Sebuah Meta-Sintesis', *Al-Sharf*, 4.3 (2023), 311–28. h. 120

⁹Desta, Subagiyo, and Usdeldi.

¹⁰Chintia Monica and Doni Marlius, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh', *Jurnal Pundi*, 7.1 (2023), 53.

dalam persepsi pelanggan, sehingga orientasi terhadap kepuasan pelanggan selalu menjadi unsur utama visi dan misi perusahaan.¹¹

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah; PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.¹²

BSI KCP Kota Bitung adalah salah satu kantor cabang pembantu dari area Manado. Kantor ini melayani nasabah Bank BSI Syariah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. BSI cabang Bitung sudah memberikan kesan terhadap nasabah dengan memberikan kualitas layanan yang baik serta harus sesuai dengan kepatuhan syariah dimana segala aturannya harus sesuai dengan ketentuan syariah sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap nasabah yang ada di BSI KCP Bitung, serta dapat juga bersaing dengan bank-bank yang ada disekitarnya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan maka ditemukan dua hasil berbeda yang didapat dari dua nasabah berbeda juga, hal tersebut yang didapat berkaitan dengan kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh BSI KCP Bitung. Pendapat nasabah pertama terkait pelayanan yang didapat di BSI KCP

¹¹Monica and Marlius.

¹² 'Sejarah Perseroan - Bank Syariah Indonesia', *BSI Bank Syariah Indonesia*, 2021 <

Bitung ialah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, alasannya karena pelayanan yang diberikan cukup baik dan ramah sehingga nasabah bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Hasil paparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BITUNG”**. Dengan adanya penelitian ini, penulis mengharapkan bahwa dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan literature dalam bidang perbankan terkhususnya dalam dunia perbankan syariah terkait dengan kualitas pelayanan serta kepatuhan bank yang sesuai dengan syariah yang berlaku.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil uraian latar belakang di atas dapat diidentifikasi ada beberapa masalah terkait penelitian ini, yaitu:

1. Pelayanan PT BSI KCP Bitung belum maksimal.
2. Nasabah kurang merasa puas terhadap pelayanan
3. Terdapat nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan
4. Belum ada keluhan nasabah terhadap pelayanan
5. Terdapat kepatuhan (*compliance*) terhadap aturan

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini akan berfokus kepada:

1. Penelitian ini dilakukan hanya akan berfokus kepada nasabah BSI KCP Bitung
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung
3. *Compliance syariah* terkait layanan *frontliner* terhadap kepuasan nasaba BSI KCP Bitung

D. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung?

2. Apakah *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung
2. Untuk mengetahui *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung.

F. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat memperkaya literatur ilmiah serta kontribusi dan literatur tambahan khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasaba PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung. Hasil penelitian ini sebagai bahan bandingan bagi penulis dalam hal ini wawasan dalam membuat karya tulis, dan dapat dapat dijadikan sebagai rujukan bagi peneliti lain

2. Manfaat Praktis

a. Bagi IAIN Manado

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah bibliografi perpustakaan kampus dan bahan referensi bagi peneliti lain dimasa yang akan datang. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kesamaan teori yang dapat dicapai dikampus dengan realita di masyarakat.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada perusahaan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasbah, agar nasabah dapa meraskan kepuasan terkait layanan

yang didapatkan serta dapat merasa senang atas layanan yang ada. Oleh karena ini BSI KCP Bitung harus lebih lagi meningkatkan kualitas layanan agar nasabah bisa merasa puas dan dalam melakukan pelayanan serta melakukan segala macam transaksi yang dilakukan harus tetap dilakukan sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya, sehingga lebih menyempurnakan penelitian ini yang masih banyak kurangnya

G. Definisi Operasional Penelitian

1. Variabel Bebas (Independent Variable) (X)

Variable bebas atau variable *independent* merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable *dependen*, variable ini disimbolkan dengan tanda X.¹³ Variable bebas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kemampuan dalam memberikan perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan dengan harapan dapat menimbulkan kepuasan terhadap konsumen serta dapat memenuhi harapan dan keinginan konsumen terhadap layan yang dibrikan. Kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik dapat memberikan imbalan yang positif serta kepercayaan konsumen, dikarenakan kualitas layanan merupakan factor kunci yang menjadi daya unggul dalam persaingan di dunia perbankan saat ini.

b. *Shariah Compliance* (X2)

Shariah compliance sendiri merupakan ketaatan atau kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah harus memasstikan bahwa operasionalnya harus sesuai dengan aturan serta nilai-nilai syariah

¹³ V. Wiratna Sujarweni, *METODE PENELITIAN BISNIS DAN EKONOMI PENDEKATAN KAUNTITATIF* (yogyakarta: PUSTAKA BARUPRESS, 2022).

yang melarang adanya praktik riba, dalam kepatuhan bank syariah melibatkan ketaatan aturan dan regulasi yang berlaku, pengembangan produk dan layanan harus memenuhi prinsip syariah, dan implementasi tata kelola perusahaan yang baik serta transparan. Bank syariah memerlukan sistem pengawasan internal yang efektif agar dapat memastikan bahwa kepatuhan bank sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan mencegah terjadinya pelanggaran yang berpotensi merusak reputasi bank itu sendiri.

Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) juga memiliki standar internasional yang disusun dan ditetapkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB) dimana kepatuhan syariah merupakan bagian dari tata kelola lembaga (*corporate governance*).¹⁴ Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2PBI/2019, Kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas, dan kredibilitas di bank syariah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.¹⁵

2. Variabel Dependen (variable terikat) (Y)

Variable dependen merupakan variable yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variable bebas. Variable ini disimbolkan dengan tanda Y.¹⁶ Variable Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan senang ataupun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang ditawarkan oleh bank. Kepuasan nasabah sebagai evaluasi bahwasannya

¹⁴Budi Sukardi, 'Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) Dan Inovasi Produk Bank Syariah Di Indonesia', *Rechtidee*, 12.1 (2017), 107–33 <<https://doi.org/10.21107/ri.v12i1.2852>>.

¹⁵Ade Ayu Oktapiani and Tuti Anggraini, 'Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image, Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.03 (2022), 3423–33.

¹⁶ Sujarweni.

sesuatu yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan seseorang dalam membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka muncul perasaan tidak puas, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, maka muncul perasaan puas, kemudian jika kinerja melebihi harapan, maka muncul perasaan sangat puas.

Kepuasan nasabah dapat terlihat dari tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh bank dengan harapan nasabah. Banyaknya bank swasta dan bank milik negara di Indonesia menciptakan persaingan dalam menarik perhatian nasabah untuk menggunakan jasa bank. Faktor penting dalam eksistensi dan pertumbuhan perbankan adalah kepuasan dari nasabah. Kepuasan hanya tercapai saat kinerja perbankan memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

H. Penelitian Terlebih dahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Any Meilani dan Dian Sugiarti yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (2022)”. Hasil penelitian ini ialah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel compliance dengan *customer satisfaction* (kepuasan nasabah). Berdasarkan, hasil uji regresi yang dilakukan variabel compliance (kepatuhan) terhadap variabel *customer satisfaction* (kepuasan nasabah) memiliki nilai signifikansi. Variabel dimensi CARTER dari kualitas layanan juga memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel *satisfaction* (kepuasan nasabah).¹⁷
2. Penelitian ini dilakukan oleh Alfira Nurjannah, Heri Junaidi, dan Chandra Zaki Maulan dengan judul “Pengaruh Syariah Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel

¹⁷Any Meilani and Dian Sugiarti, ‘Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3 (2022), 2501–10.

Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman (2023)”. Variabel Kepuasan dengan nilai 0,844 menunjukkan bahwa *Shariah Compliance* dan *Spiritual Marketing* memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 84%, sedangkan 16% dipengaruhi oleh variabel lain. Loyalitas nasabah bernilai 0,760, artinya 76% loyalitas dipengaruhi oleh *Shariah Compliance* dan *Spiritual Marketing* yang dimediasi oleh kepuasan. Uji hipotesis menunjukkan bahwa *Shariah Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan p-value 0,029, lebih kecil dari 0,05. Hal ini sejalan dengan Ramadhani, Kadir, dan Sanusi (2018) yang dimana hasil penelitian yang didapat adalah *Shariah Compliance* berpengaruh terhadap Kepuasan (Sanusi, 2020).¹⁸

3. Penelitian ini dilakukan oleh Ade Ayu Oktapiani dan Tuti Anggraini berjudul “Pengaruh *Relationship Marketing*, *Corporate Image* dan *Syariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua (2022)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Nasabah perbankan syariah cenderung berhenti menjadi nasabah karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah, yang menurut Bank Indonesia menandakan kurangnya perhatian terhadap prinsip-prinsip syariah. Hal ini dapat berdampak negatif pada loyalitas nasabah, karena kepercayaan terhadap bank syariah bergantung pada seberapa baik prinsip syariah diterapkan secara konsisten.¹⁹
4. Penelitian ini dilakukan oleh Nasfi, Rahmad dan Sabri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah (2020)”. Hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji yang dilakukan terlihat bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan adalah

¹⁸Alfira Nurjannah, Heri Junaidi, and Chandra Zaki Maulana, ‘Pengaruh *Shariah Compliance* Dan *Spiritual Marketing* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman’, *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4.2 (2023), 148

¹⁹Oktapiani and Anggraini.

valid. Hal ini disebabkan karena semua butir pertanyaan memiliki nilai corrected item–total correlation di atas 0,300. Kepuasan nasabah merupakan variable terikat (dependent variable), variabel ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan.²⁰

5. Penelitian ini dilakukan oleh Rizal Zulkarnain, HER Taufik, dan Agus David Ramdansyah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyaltitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai variable Intervening (2020)”. Hasil dari penelian ini yaitu, Berdasarkan uji inner model diketahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan path coefficient 0,414 yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan loyalitas nasabah sebesar 41,4 (0,414 x 100%). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan *path coefficient* 0,440 yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan kepuasan nasabah sebesar 44,0 (0,440 x 100%). Hasil dari uji hipotesismenyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik dapat secara signifikan menciptakan kepuasan nasabah.²¹

²⁰Nasfi, Rahmad, and Sabri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah’, *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 4.1 (2020), 98–105.

²¹Rizal Zulkarnain, Her Taufik, and Agus David Ramdansyah, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyaltitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020, 1–24.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pada hakikatnya merupakan satu kata yang sudah tidak asing lagi untuk kita dengar serta sebagai kata kunci (*keyword*) bagi perusahaan.²² Kualitas adalah konsep yang familiar dan penting bagi perusahaan. Kualitas adalah konsep dinamis yang mencakup produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, yang dinilai dari kemampuannya memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas terus berkembang dan harus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan harapan dari konsumen atau pengguna. Menurut Kotler, Jasa adalah perbuatan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak menghasilkan harta benda, tetapi memberikan manfaat atau nilai. Jasa bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan barang fisik, namun memberikan manfaat penting seperti kenyamanan, pengetahuan, atau efisiensi. Kualitas pelayanan adalah usaha penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara konsisten. Hal ini mencakup pemahaman yang baik tentang harapan pelanggan, pengiriman layanan yang tepat, dan menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik membantu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan.²³

Chang dan Yeh menyimpulkan bahwa kualitas layanan berdampak jangka panjang pada kepuasan pelanggan dan menyebabkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas layanan dapat tercapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menyeimbangkan harapan dengan baik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas layanan tergantung

²²Adi Astiti and Tarantang.

²³ Adhitya Imanuel Wulannata, 'Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20.1 (2017), 133–44.

pada sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.²⁴

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan tentang layanan yang mereka terima dan harapan yang mereka miliki. Jika layanan memenuhi atau melampaui harapan, kualitasnya dianggap baik, sedangkan jika tidak, kualitasnya dianggap kurang. Beberapa atribut yang mempengaruhi kualitas layanan adalah keandalan, kecepatan respon, kepedulian, kompetensi, dan atribut fisik. Evaluasi kualitas layanan yang baik penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan. Jika pelayanan memenuhi harapan, kualitas dianggap baik; jika melebihi harapan, kualitas dipersepsikan sangat baik. Sebaliknya, jika pelayanan di bawah harapan, kualitas dianggap kurang baik, yang dapat menurunkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.²⁵

Penelitian yang dilakukan Aryani & Rosinta terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Peningkatan kualitas pelayanan secara langsung mempengaruhi loyalitas nasabah. Ketika nasabah menerima layanan yang memuaskan dan sesuai harapan, mereka cenderung lebih loyal dan percaya pada perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat hubungan dan mendorong promosi dari mulut ke mulut. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah sangat penting bagi profitabilitas bank. Niat nasabah untuk kembali menggunakan layanan bank didorong oleh kualitas layanan yang melebihi ekspektasi mereka. Layanan berkualitas tinggi menciptakan komitmen jangka panjang dan mendorong loyalitas nasabah, yang meningkatkan pendapatan dan pertumbuhan bank

²⁴ Brilliance Hymy Imanuel and Sherly Tanoto, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel', *Agora*, 7.1 (2019), 1–8.

²⁵Sandi Andika and Mirza Syahputra, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4.2 (2021), 1250–57. h. 1252

Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, nasabah mungkin merasa kecewa dan mulai mencari alternatif lain, yang dapat merugikan bank dari segi profitabilitas dan pangsa pasar. Bank yang berhasil menciptakan pengalaman positif yang konsisten melalui pelayanan yang melebihi harapan nasabah akan mendapatkan keuntungan dari loyalitas nasabah, yang berujung pada profitabilitas yang lebih tinggi dan pertumbuhan bisnis yang lebih stabil.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Gonroos mendefinisikan kedalam 7 kriteria dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan yang baik:

a. *Professionalism and Skills* (Profesionalisme dan Keterampilan)

Nasabah menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, serta sumber daya fisik memiliki pengetahuan juga keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

b. *Attitudes and Behaviour* (Sikap dan Prilaku)

Pelanggan merasa bahwa karyawan layanan adalah yang memberikan perhatian kepada mereka dan tertarik dalam memecahkan masalah mereka dengan cara yang ramah dan spontan (*Process-related criteria*).

c. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam operasional, karyawan dan sistem operasional yang dirancang dan beroperasi sehingga mudah untuk mendapatkan akses ke layanan dan siap untuk menyesuaikan tuntutan dan keinginan pelanggan dalam cara yang fleksibel (*process-related criteria*).

d. *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan)

Pelanggan tahu apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka dapat bergantung pada penyedia layanan, karyawan dan sistem, untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik buat pelanggan (*process related-criteria*).

e. *Service Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tak terduga terjadi dimana penyedia layanan dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan mencari solusi, baru yang dapat diterima (*process-related criteria*).

f. *Servicescape*

Servicescapes adalah lingkungan fisik tempat dimana layanan diberikan dan bagaimana lingkungan tersebut berpengaruh terhadap konsumen. Pelanggan merasakan lingkungan fisik sekitarnya dan aspek lainnya dalam pertemuan layanan, sehingga pelanggan lebih mendapatkan pengalaman positif dari proses pelayanan tersebut (*Process-related criteria*).

g. *Reputation and Credibility*

Pelanggan yakin bahwa bisnis penyedia layanan dapat dipercaya dan memberikan nilai yang memadai dalam uang, dan bahwa ia berdiri untuk kinerja yang baik dan nilai-nilai yang dapat dibagi dengan pelanggan dan penyedia layanan (*Image-related process*).²⁶

B. Shariah Compliance (Kepatuhan Syariah)

1. Pengertian Sharia Compliance

Sharia compliance adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah Islam, terutama terkait dengan produk yang bebas dari riba dan berdasarkan prinsip bagi hasil. Produk-produk seperti mudharabah dan musyarakah memastikan keuntungan dan risiko dibagi adil antara bank dan nasabah. Ketaatan ini diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah dan membantu membangun kepercayaan serta loyalitas nasabah yang mencari solusi keuangan sesuai syariah. *Sharia compliance* mencakup penerapan prinsip syariah dalam operasional lembaga keuangan syariah, menunjukkan integritas, karakteristik etis, dan kredibilitas bank syariah. Kepatuhan ini mencerminkan komitmen

²⁶ Hastanti Retno Krisnasari, 'Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan Dari Bagian Layanan Mahasiswa Dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Journal of Industrial Engineering & Management Systems*, 6.1 (2017), 47–68

bank terhadap aturan-aturan Islam, memastikan transaksi bebas dari riba dan dilakukan berdasarkan keadilan. Hal ini membangun kepercayaan dan kredibilitas bank di mata nasabah yang menginginkan solusi keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Kepatuhan adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan lembaga keuangan syariah.²⁷ Dalam bank syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mana DPS ini berperan sebagai lembaga pengawasan bank syariah yang menjamin terlaksanakannya *shariah compliance* di dalam lembaga perbankan dan keuangan syariah.²⁸

Definisi *Sharia Compliance* menurut Arifin adalah makna kepatuhan shari'ah (*Sharia Compliance*) dalam lembaga keuangan syariah yaitu menerapkan prinsip-prinsip Islam, shari'ah, dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan lembaga keuangan serta bisnis lain yang terkait. Selain itu, Menurut Ansori, Kepatuhan Syariah adalah indikator penting dalam pengungkapan Islam yang memastikan lembaga keuangan Islam mematuhi prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan ini mencakup penghindaran riba, gharar, dan maysir, serta penerapan prinsip keadilan dan transparansi. Pengungkapan terkait kepatuhan syariah memberikan jaminan kepada nasabah dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas terhadap lembaga keuangan syariah.²⁹ *Sharia compliance* atau kepatuhan syariah dalam bank syariah adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait. Kepatuhan syariah adalah manifestasi penerapan seluruh prinsip syariah dalam operasional bank syariah, yang mencerminkan karakteristik, integritas, dan kredibilitas bank.

²⁷ Abdul Qawidan Owen Othman and Lynn, 'The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance Hous', *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.4 (2001).

²⁸ Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir, and Abdullah Sanusi, 'Analisis Pengaruh Syariah Compliance Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah Di Kabupaten Merauke', *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9.2 (2018), 349-75 <<https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.2.2662>>.

²⁹ Zainul Arifin, 'Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah', 7th edn (Jakarta: Azkia Publisher, 2009).

Kepatuhan ini memastikan bank beroperasi sesuai dengan ajaran Islam, menjaga integritas melalui transparansi dan keadilan, serta membangun kredibilitas dengan konsistensi dalam mematuhi prinsip syariah, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.³⁰ Selain itu *Sharia compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Bank syariah mengikuti ketentuan Islam, khususnya dalam tata cara bermuamalat, seperti larangan riba, gharar, dan maysir, serta penerapan keadilan dan transparansi. Ini memastikan bahwa produk dan layanan bank syariah tidak hanya berfungsi keuangan, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai moral dan etis Islam, yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Bank syariah secara proaktif mengejar total kepatuhan terhadap aturan syariah dalam urusan keuangan dan non-keuangan. Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) sangat penting dalam memastikan bahwa kontrak dan akad yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS memberikan pengawasan dan bimbingan dalam operasional bank syariah untuk memastikan integritas syariah tetap terjaga, yang membangun kepercayaan nasabah dan memperkuat reputasi bank. Konsep sharia compliance menjadi persyaratan yang diwujudkan bagi individu yang menganut kepercayaan agama Islam dengan segala kebutuhannya dalam bertransaksi, dan persepsi syariah sangat penting bagi bank syariah karena dapat secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.³¹

Pengawasan terhadap kepatuhan syariah bertujuan memastikan bahwa prinsip syariah, yang menjadi pedoman dasar operasional bank syariah, diterapkan secara tepat dan menyeluruh. Dewan Pengawas Syariah (DPS) memainkan peran penting dalam memastikan produk, layanan, dan operasional

³⁰Fadli Hudaya, Ayu Kumalasari, and Sobrotul Intikhanah, 'Pengaruh Sharia Compliance, Islamic Corporate Governance, Car, Dan Zakat Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah', *Neraca*, 16.2 (2020), 29–50 <<https://doi.org/10.48144/neraca.v16i2.496>>. h. 128

³¹T N Widiya and R Safitri, '... Layanan Digital Banking: The Effect of Sharia Compliance on Customer Satisfaction At Bsi Kc Malang Soetta Mediated By Digital ...', *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 96.2 (2022), 93–102.

bank sesuai dengan ajaran Islam, menjaga kepercayaan nasabah, reputasi, dan integritas bank syariah. Melalui tindakan pengawasan, diharapkan semua pelaksanaan kegiatan perbankan oleh bank syariah tetap mendasarkan diri pada ketentuan Syariah.³²

2. Indikator Syariah Compliance

Indikator dalam *shariah compliance* adalah sebagai berikut:³³

a. Bebas Maysir (spekulasi) dalam transaksinya.

Dalam menjalankan aktivitasnya, perusahaan terhindar dari Maysir atau perjudian. Maysir adalah transaksi yang bergantung pada keadaan tidak pasti atau keberuntungan. Sederhananya adalah permainan di mana salah satu pihak harus menanggung beban dari permainan tersebut.

b. Bebas unsur Gharar dalam transaksinya.

Dalam kegiatan operasional perusahaan tidak ada unsur Gharar didalamnya. Gharar secara Bahasa tidak jelas atau ketidakpastian. Dalam Fikih, Gharar adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak ada atau tidak dimiliki oleh penjual, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan.

c. Bebas dari riba (Bunga).

Seluruh transaksi yang ada di suatu perusahaan terbebas dari bunga (riba). Yang dimaksud riba adalah penambahan pendapatan secara tidak sah antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan atau dalam transaksi pinjam meminjam mempersyaratkan peminjam mengembalikan dana melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.

³²Fitri Yenti and others, 'Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance): Penerapannya Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok', *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 10.2 (2021), 1–12. h. 192

³³Nilam Sari, Jalilah, and Cut Rizka Maudya, 'Penerapan *Shariah Compliance* Produk Pembiayaan Murabaha BSM Griya Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh Sharia', *Jurnal Nisba H*, 7.1 (2021), 31–41. h. 33

- d. Perusahaan menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal
Perusahaan menjalankan bisnisnya berbasis pada keuntungan yang halal.
- e. Bank mengelola zakat, infaq, dan sedekah sesuai ketentuan syariah
Perusahaan senantiasa mengelola zakat, infaq, dan sedekah nasabahnya secara Amanah.³⁴

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam kamus Bahasa Indonesia edisi 2 Kepuasan adalah perasaan senang atau puas terhadap sesuatu yang diterima, baik itu berupa barang fisik, jasa, maupun layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.³⁵

Menurut Supranto mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah hasil akumulasi dari konsumen atau nasabah dalam menggunakan produk atau jasa. Oleh sebab itu, setiap transaksi atau pengalaman baru akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil setelah pembelian. Hal ini menunjukkan tingkat keadaan perasaan nasabah terhadap penilaian kinerja produk Bank Syariah Mandiri dalam hubungannya dengan harapan nasabah.³⁶

Kepuasan nasabah mencerminkan persepsi dan harapan mereka terhadap layanan bank yang mereka terima, sedangkan loyalitas berhubungan dengan tindakan nasabah setelah berinteraksi dengan layanan perbankan. Kepuasan

³⁴ Ansori and others, 'Pengaruh Kepatuhan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Melalui Kualitas Layanan (Analisa)', *Science*, 2022

³⁵ Mirna Ayu Novia, Bahauddin Semmaila, and Imaduddin, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Tata Kelola*, 7.2 (2020), 21–39

³⁶ Nurdin Nurdin and others, 'Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2.1 (2020), 87–104

yang konsisten mendorong loyalitas, yang ditunjukkan melalui kunjungan ulang dan rekomendasi positif. Kepuasan nasabah penting tetapi tidak cukup untuk membangun hubungan jangka panjang. Kepuasan adalah bentuk emosi yang muncul setelah kebutuhan nasabah terpenuhi, namun untuk meningkatkan loyalitas, bank perlu menciptakan pengalaman yang lebih mendalam. Kepuasan yang konsisten dapat mendorong nasabah untuk menggunakan lebih banyak produk, merekomendasikan kepada orang lain, dan meningkatkan loyalitas.³⁷

2. Indikator Kepuasan Nasabah

kepuasan nasabah bisa diukur melalui 3 dimensi menurut Wenti untuk melihat kepuasan nasabah dari segi kepuasan keseluruhan, ekspektasi pelanggan dan pengalaman dari para nasabahnya, penjelasannya adalah sebagai berikut.³⁸

a. Kepuasan Keseluruhan (*Overall Satisfaction*).

Kepuasan diukur berdasarkan dari produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing. Indikator-indikator dalam dimensi ini adalah;

- 1) Nasabah merasa puas terhadap produk dan jasa yang diberikan.
- 2) Nasabah merasa puas dengan fasilitas yang ada sehingga membuat para nasabahnya merasa nyaman.

b. Ekspektasi (*Expectation*).

Ekspektasi disini maksudnya adalah bagaimana pelanggan atau nasabah merasa perusahaan dapat memenuhi ekspektasinya secara subjektif. Subjektif yang dimaksud adalah perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang berbeda-beda. Indikator-indikator dalam dimensi ini yaitu;

- 1) Layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi nasabah.
- 2) Produk dan jasa yang diberikan mampu melampaui ekspektasi nasabah

³⁷Oktapiani and Anggraini.

³⁸Nurdin and others.

c. Pengalaman (*Experience*).

Pengalaman yang dimaksudkan di sini adalah ketika seseorang melakukan pembelian atau mengonsumsi barang atau jasa, akan menciptakan kenangan dalam memorinya tentang kelebihan dan kelemahan produk atau jasa yang digunakan Indikator dalam dimensi ini adalah;

- 1) Layanan yang diberikan oleh mampu membuat kesan yang baik terhadap para nasabahnya
- 2) Perusahaan memberlakukan nasabahnya seperti keluarga sendiri,
- 3) Perusahaan mampu menjaga kepercayaan dari para nasabahnya.
- 4) Nasabah tidak ragu untuk menggunakan Kembali produk dan jasa perusahaan tersebut

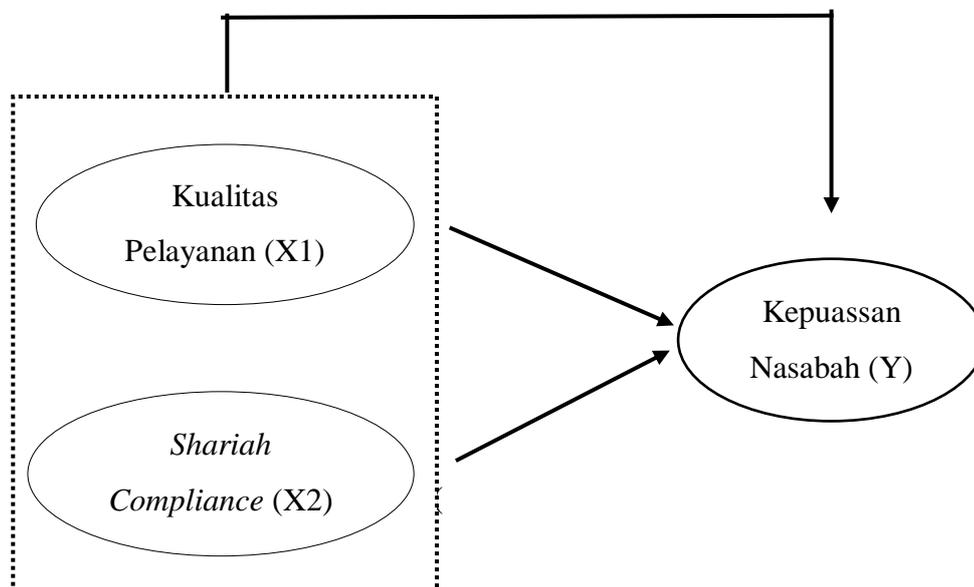
D. Kerangka Penelitian

Menurut Widayat dan Amirullah (2002) Kerangka berpikir adalah model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dan faktor-faktor penting dalam penelitian. Kerangka ini membantu peneliti mengidentifikasi variabel yang relevan, menjelaskan hubungan antar variabel, dan membuat hipotesis. Kerangka berpikir memberikan panduan sementara terhadap gejala yang menjadi objek penelitian dan membantu mengarahkan fokus penelitian. Alur berpikir berdasarkan teori-teori terdahulu dan pengalaman empiris membantu peneliti menyusun kerangka berpikir yang berguna untuk membangun hipotesis. Kerangka berpikir menjelaskan hubungan antar variabel, memberikan dasar logis untuk hipotesis yang akan diuji dalam penelitian. Dengan demikian, kerangka berpikir merupakan landasan utama dalam penyusunan hipotesis.³⁹ Berdasarkan landasan latar belakang serta landasan teori, maka dibuat konsep kerangka penelitian yang sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (X1), *Shariah Compliance* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y).

³⁹ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, 'Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif', *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1 (2023), 160–66.

Gambar 2 1

Gambar 2.1 konsep Kerangka Penelitian



1. Apakah Kepuasan Nasabah (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
2. Apakah *Shariah Compliance* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X1) dan *Shariah Compliance* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan terkait dengan apa yang kita amati sebagai bentuk upaya dalam memahami suatu masalah atau fenomena yang ada. Pada penelitian ini terdapat tiga hipotesis, yaitu :

- 1) Hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
 H_{a1} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung
 H_{01} = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

- 2) Hipotesisi pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah
 - Ha2 = Terdapat pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung
 - H02 = Tidak terdapat pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung
- 3) Hipotesisi pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah
 - Ha3 = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung
 - H03 = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Bitung, Jl. Sam Ratulangi No. 86, Bitung Timur, Kec. Maesa, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan terhitung dari bulan Juli sampai dengan bulan September,

B. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model metode kuantitatif yakni penelitian yang ditinjau dari segi paradigma yang menekankan pada pengujian variabel penelitian dengan analisis prosedur statistic Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yang dimana dalam analisis deskriptif menyajikan fakta yang secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

Penelitian kuantitatif merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan sistematis, matematika, atau komputasi.⁴⁰ Dengan melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner pada subjek penelitian, serta mengamati situasi sosial dan fenomena melalui wawancara, data dikumpulkan dari berbagai sumber untuk mendukung tujuan dan jawaban penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Populasi adalah seluruh jumlah orang, benda, atau makhluk hidup yang memiliki ciri-ciri yang sama dan berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian, populasi menjadi sumber pengambilan sampel, yaitu bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan. Populasi dapat berupa penduduk suatu daerah, kelompok benda, atau makhluk hidup lainnya yang memenuhi syarat tertentu

⁴⁰Ahmad bakr Syahputra, Susianto M.A, and Alim Murtani M .A, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kepsy Marelana Raya)’, *Jurnal FEB*, 1.1 (2020), 477–86.

sesuai dengan topik penelitian.⁴¹ Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 11.130, jumlah ini merupakan jumlah keseluruhan nasabah BSI KCP Bitung.

2. Sampel

Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel ini adalah probability sampling dengan jenis simple random sampling, di mana sampel dipilih secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam populasi. Setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih, sehingga menghasilkan sampel yang representatif.⁴² Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan hasil 100 nasabah (responden). Rumus Slovin menghitung jumlah sampel berdasarkan populasi dan margin of error yang diinginkan, memastikan sampel cukup representatif dan hasil penelitian akurat serta efisien. Rumus Slovin adalah salah satu teori penarikan sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannyapun tidak memerlukan tabel jumlah sampel.

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir sampel alias tingkat signifikan yaitu 10%=0,1

⁴¹Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, and Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL Dalam Penelitian Kedokteran*, ed. by Moh Nasrudin, cetakan pe (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2021).

⁴²Roflin, Liberty, and Pariyana.

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

$$n = \frac{11.130}{1 + 11.130(0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.130}{1 + 11.130 \times 0,01}$$

$$n = \frac{11.130}{112,3}$$

$$n = 99,10$$

n= 99,10 dibulatkan menjadi 100 sampel

Maka diperoleh hasil jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah (*responden*).

D. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber (tanpa perantara). Sumber Data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariah* Compliance Terhadap Kepuasan nasabah. Yang di mana kuisisioner dibagikan atau disebarkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bitung.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen berupa data nasabah bank, profil perusahaan, dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu. Data ini memberikan wawasan yang lebih luas, membantu peneliti dalam memahami konteks penelitian, serta memperkuat analisis dan kerangka berpikir penelitian.

2. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur dan mengumpulkan data, baik dari fenomena alam maupun sosial. Instrumen ini mencakup kuesioner, wawancara, observasi, tes, atau alat ukur fisik, dan

dirancang untuk mengumpulkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang tepat penting untuk memperoleh data yang akurat dan berguna dalam proses analisis penelitian. Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur dan mengumpulkan data, baik dari fenomena alam maupun sosial. Instrumen ini meliputi kuesioner, wawancara, observasi, tes, atau alat ukur fisik, dan dirancang untuk mengumpulkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang tepat penting untuk memperoleh data yang akurat guna analisis penelitian yang valid.⁴³

Tabel 3.1

Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Dalam skala likert ditetapkan lima kategori jawaban yaitu SS untuk Sangat Setuju, S untuk Setuju, KS untuk Kurang Setuju, TS untuk Tidak Setuju dan STS untuk Sangat Tidak Setuju. Skala ini terdiri dari dua kelompok pernyataan *favorable* (mendukung) dan *unfavorable* (tidak mendukung). Ketika pernyataan bersifat positif atau sesuai dengan indikator maka kriterianya adalah *favorable* dan penilaian tertinggi atau SS nya bernilai 5 point, namun jika pernyataan bersifat negative maka ia *unfavorable* dengan penilaian tertinggi atau SS nya bernilai 1 point.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, diantaranya yaitu:

⁴³Deri Firmansyah and Dede, 'Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review', *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1.2 (2022), 85–114 <<https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>>.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi terstruktur melibatkan pengamatan sistematis terhadap variabel-variabel yang ditentukan sebelumnya. Peneliti menggunakan daftar periksa atau instrumen pengamatan untuk mencatat serta mengukur perilaku, interaksi, atau fenomena yang diamati. Observasi terstruktur bertujuan untuk mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik.⁴⁴

2. Kuisisioner

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner yang telah di validasi dan disebarakan kepada Nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Bitung. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis. Responden memberikan tanggapan melalui opsi jawaban yang telah ditentukan (pertanyaan tertutup) atau menjawab dalam bentuk narasi (pertanyaan terbuka). Kuesioner memungkinkan pengumpulan data secara terstandarisasi dan efisien, namun harus dirancang dengan hati-hati untuk memastikan validitas dan keakuratan tanggapan. Angket atau kuesioner adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam penelitian kuantitatif. Kuesioner menyediakan pertanyaan yang terstruktur dengan jawaban terstandarisasi, memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis data secara statistik. Penggunaan kuesioner dalam penelitian kuantitatif memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan konsisten dari banyak responden.⁴⁵

⁴⁴Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani, 'Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif', *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023), 1–9 <<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>>.

⁴⁵Ardiansyah, Risnita, and Jailani.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis dalam penelitian. Tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, teknik ini bisa berupa analisis kuantitatif (misalnya, statistik deskriptif dan inferensial) atau analisis kualitatif (misalnya, analisis tematik atau isi). Analisis data membantu mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna, memastikan peneliti dapat menarik kesimpulan yang valid dan reliabel.⁴⁶ Dalam penelitian ini menggunakan beberapa uji, yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa cermat instrumen penelitian (seperti kuesioner) dapat melakukan fungsinya, yaitu memastikan bahwa instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Berbagai jenis validitas, seperti validitas isi, konstruk, dan kriteria, digunakan untuk memastikan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji ini dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.⁴⁷ Kriteria dari uji validitas, sebagai berikut :

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ table}$, maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Dalam menentukan nilai r hitung, digunakan nilai yang tertera pada baris *Pearson Correlation*. Sedangkan untuk menentukan nilai r table, pada kolom df digunakan rumus $N-2$ yang mana N adalah banyaknya responden. Nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai r table, nilai r hitung ini nantinya yang akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian.⁴⁸

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten dan dapat diandalkan. Metode seperti

⁴⁶Ardiansyah, Risnita, and Jailani.

⁴⁷Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* (Jakarta: Guepedis, 2021).

⁴⁸ Darma.

Cronbach's Alpha, test-retest, dan split-half reliability digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen. Instrumen yang reliabel memastikan bahwa data yang dihasilkan konsisten dari waktu ke waktu dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variable yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/taraf signifikan yang biasa digunakan bisa **0,5** hingga **0,7** tergantung dengan kebutuhan dalam penelitian.⁴⁹

- a. Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 maka reliable
- b. Jika nilai *Cronbach's alpha* < 0,60 maka tidak reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memverifikasi keakuratan, validitas, dan konsistensi model regresi. Pengujian ini memastikan persamaan regresi memiliki tingkat ketepatan estimasi yang optimal, bebas dari bias, dan konsisten. Uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi yang diperlukan agar hasilnya dapat diandalkan.⁵⁰ Asumsi klasik sendiri meliputi beberapa pengujian diantaranya, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

uji normalitas adalah untuk menilai apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mengikuti distribusi normal. Metode yang digunakan untuk uji normalitas ini menggunakan 3 metode yaitu *Kolmogorov-Smirno*, Uji Normalitas Grafik Histogram dan PP Plot⁵¹

- 1) Uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirno*

⁴⁹Darma.

⁵⁰Siti Mar'atush Sholihah and others, 'Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda', *JURNAL RISET AKUNTANSI SOEDIRMAN (JRAS)*, 2.2 (2023), 102–10.

⁵¹Sholihah and others.

Kriteria pengambilan keputusan dari uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirno* sebagai berikut:

a) $\text{Sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal.

$\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

2) Uji Normalitas Grafik Histogram dan PP Plot

Pengambilan keputusan untuk normalitas data menggunakan grafik histogram dianggap normal jika polanya berbentuk lonceng simetris. Sedangkan pada grafik P-Plot, data dikatakan normal jika titik-titik penyebaran mengikuti garis diagonal. Jika distribusi tidak sesuai dengan pola ini, data dianggap tidak normal. Titik-titik penyebaran pada grafik P-Plot harus berada di sekitar garis diagonal untuk menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Jika titik-titik tersebut tidak searah atau jauh dari garis diagonal, maka data dianggap tidak normal, dan ini bisa mengindikasikan masalah dalam model regresi.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali, pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi yang signifikan di antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel bebas, mengurangi signifikansi statistik, dan membuat koefisien regresi tidak stabil. Uji VIF dan tolerance value adalah metode umum yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas. Uji multikolinearitas memastikan bahwa variabel independen dalam regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan ketidakstabilan koefisien, kesalahan dalam interpretasi model, dan masalah signifikansi. VIF dan tolerance value adalah alat yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas. Untuk mengetahui adanya gejala multikolinearitas, peneliti dapat menggunakan **nilai Tolerance** dan **VIF** melalui program **SPSS**. Nilai Tolerance yang kurang dari 0,1 dan VIF yang lebih dari 10 menunjukkan adanya multikolinearitas.

Program SPSS menghitung kedua nilai ini secara otomatis untuk membantu peneliti mendeteksi masalah multikolinearitas dalam model regresi.⁵² Value dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika Nilai Toleransi $< 0,100$ dan VIF $> 10,00$, menunjukkan adanya multikolinearitas.
- 2) Jika Tolerance Value $> 0,100$ dan VIF $< 10,00$, tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji asumsi klasik yang dilakukan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa varians residual tetap konstan. Heteroskedastisitas dapat menyebabkan bias dan mengganggu validitas hasil regresi. Metode seperti grafik scatterplot dan uji Glejser digunakan untuk mendeteksi masalah ini, dan jika ditemukan, tindakan korektif seperti transformasi variabel atau penggunaan model regresi robust diperlukan. Terdapat dua cara untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas pada suatu model regresi yaitu pertama dengan melihat grafik scatterplot dan yang kedua dengan metode Glejser.

1) Metode Glejser

Uji Glejser merupakan alat yang efektif untuk mendeteksi heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan dasar pengambilan keputusan yang didasarkan pada nilai signifikansi, uji ini membantu peneliti menentukan apakah model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas atau tidak. Jika heteroskedastisitas terdeteksi, langkah-langkah tambahan mungkin diperlukan untuk memperbaiki model. Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, tidak ada heteroskedastisitas.

⁵² Sholihah and others.

2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, heteroskedastisitas terjadi.

2) Grafik Scatterplot

Dalam analisis menggunakan scatterplot, tidak adanya pola tertentu dan penyebaran residual yang acak di sekitar garis nol pada sumbu y merupakan indikasi kuat bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas. Namun, jika scatterplot menunjukkan pola yang teratur, hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

Jika grafik scatterplot tidak menunjukkan pola tertentu dan titik-titik residual tersebar acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu y, maka dapat dipastikan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika ada pola seperti kipas, corong, atau lengkungan, itu menandakan heteroskedastisitas.⁵³

d. Uji Autokorelasi

Uji Durbin-Watson digunakan untuk mendeteksi autokorelasi dalam residual model regresi. Jika nilai d berada di antara 0 dan d_l ($0 < d < d_l$), terdapat autokorelasi positif, menunjukkan adanya hubungan antara residual yang berdekatan. Jika nilai d mendekati 2, tidak ada autokorelasi, dan jika nilai d berada di zona lain, dapat menunjukkan autokorelasi negatif atau ketidakpastian. Jika nilai d berada di antara d_l dan d_u ($d_l \leq d \leq d_u$), maka tidak ada keputusan. Jika nilai d berada di antara nilai $4-d_l$ dan 4 ($4-d_l < d < 4$), maka akan terjadi korelasi negatif. Jika nilai d berada di antara 4- d_u dan $4-d_l$ ($4-d_u \leq d \leq 4-d_l$), maka tidak ada keputusan. Jika nilai d berada di antara nilai d_u dan 4- d_u ($d_u < d < 4-d_u$), maka tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif.⁵⁴

4. Uji Hipotesisi

a. Regresi Linear Berganda

⁵³ Wayan Widana and Putu Lia Muliani, *Buku Uji Persyaratan Analisis, Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 2020.

⁵⁴ GUN - MARDIATMOKO, 'Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.3 (2020), 333–42 <<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>>.

Regresi linear berganda melibatkan lebih dari satu variabel independen untuk mengetahui arah (positif atau negatif) dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini digunakan untuk prediksi, penjelasan, dan analisis kebijakan, dengan koefisien regresi dan nilai R^2 yang membantu dalam mengukur pengaruh masing-masing variabel. Uji ini digunakan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen.⁵⁵

b. Uji t-statistik (Uji Parsial)

Uji t digunakan dalam regresi untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian ini menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Keputusan didasarkan pada p-value, di mana p-value $< 0,05$ menandakan pengaruh yang signifikan. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima,
- 2) Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

c. Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Jika α -value $< 0,05$, variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan kuat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik f dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai f hasil perhitungan dengan nilai f tabel. Apabila nilai f hitung melebihi nilai f tabel, maka H_0 akan ditolak dan H_a diterima.

⁵⁵Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, ed. by M Ady Susanto, Cetakan pe (Grup Penerbit CV. Pradina Pustaka Grup, 2022).

- 2) Jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen.
- 3) Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

d. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu model regresi dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Koefisien ini mengukur proporsi variansi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Dengan kata lain, R^2 menunjukkan seberapa jatuh atau seberapa kuat model tersebut dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat berdasarkan variabel-variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Untuk mengukur besarnya kontribusi variasi X terhadap variasi Y, maka diuji dengan koefisien determinasi R^2

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang industri keuangan syariah dan memiliki landasan sistem ekonomi sesuai dengan syariat hukum Islam. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah milik pemerintah yang termasuk kedalam kategori bank syariah terbesar se-Asia. Semenjak ditetapkannya Undang–Undang No. 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang perbankan syariah banyak bank yang mulai menerapkan prinsip syariah.

Berdirinya bank syariah di Indonesia sejatinya sudah dimulai sejak tahun 1983 dengan keluarnya Paket Desember 1983 (Pakdes 83), yaitu paket yang berisi sejumlah regulasi di bidang perbankan. Salah satu peraturannya adalah memperbolehkan bank memberikan kredit dengan bunga 0% (zero interest). Pemerintah mengamandemen Undang-Undang No. 7 tahun 1992 dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Undang-Undang tersebut untuk dapat mengakomodir perkembangan perbankan syariah di Indonesia, yaitu dengan adanya penetapan bahwa bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Nurohman, 2008). Dalam Undang-Undang No. 23 tahun 1999 menetapkan bahwa Bank Indonesia dapat melakukan pengendalian moneter berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁵⁶

Salah satu indikasi kemajuan perbankan syariah adalah melalui penggabungan tiga bank syariah, yaitu Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah), dan Bank Mandiri Syariah, menjadi Bank Syariah Indonesia yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin

⁵⁶ Abdul Rachman Abdul and others, 'Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5.2 (2022), 352–65 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505)>.

merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Selain itu, perkembangan juga ditunjukkan dengan adanya pertumbuhan asset perbankan syariah di Indonesia.⁵⁷

Bank Syariah Indonesia sendiri memiliki kantor cabang (kc) maupun kantor cabang pembantu (kcp) yang sudah tersebar di Indonesia bertujuan agar mempermudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Salah satu kantor cabang pembantu berada di kota Bitung provinsi Sulawesi Utara, biasa dikenal dengan BSI KCP Bitung. Pada Bank BSI KCP di kota bitung ini menyediakan beberapa produk saat ini berupa tabungan mudharabah, tabungan wadiah, Griyah syariah, layanan gadai emas, Mitraguna, pension, tabungan haji (ada juga tabungan haji dengan program abatana) dan layanan oto dan motor (yang merupakan produk baru di bank syariah di kota bitung). melayani nasabah dengan membantu membuat rekening baru atau permasalahan terkait masalah tabungan yang dimiliki oleh nasabah yang sudah tiada yang diurus oleh keluarga melalui layanan secara langsung kepada customer service pada kantor cabang. Di Kantor cabang ini juga bisa melakukan transaksi untuk keperluan nasabah pada teller.

2. Visi dan Misi Perusahaan/ Instansi

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

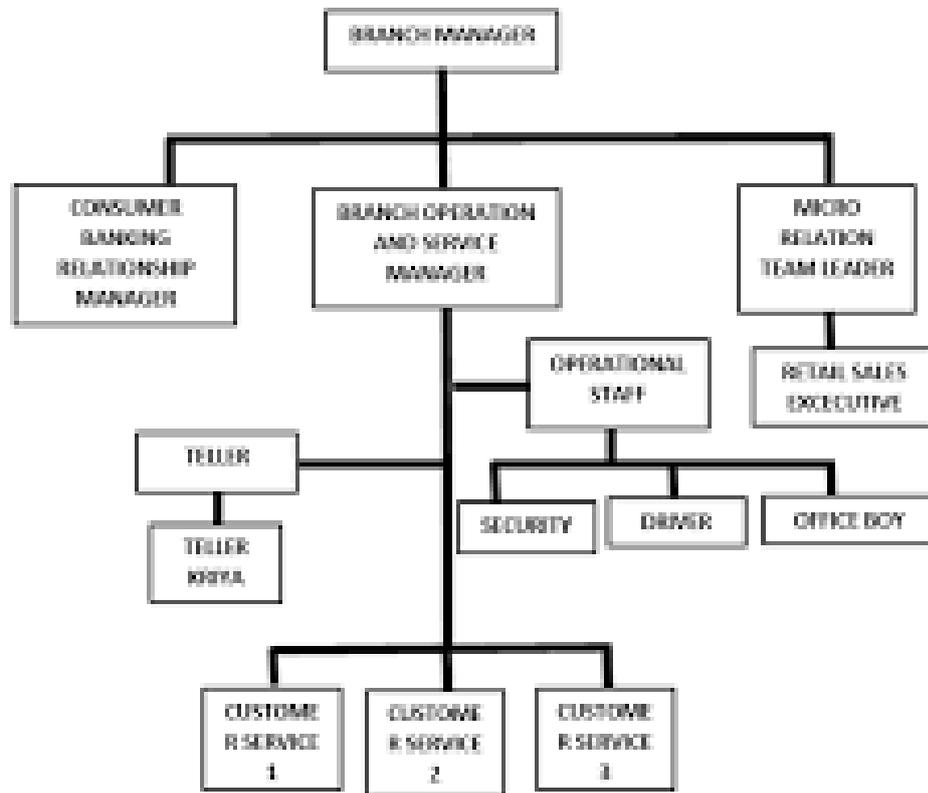
- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

⁵⁷ Abdul and others.

3. Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia



4. Tujuan Perusahaan/Instansi

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kota Bitung sebagai salah satu Cabang dari Bank syariah Indonesia yang sudah lama beroperasi dan memiliki banyak nasabah baik non muslim atau muslim yang menggunakan produk yang disediakan oleh Bank karena menerapkan prinsip-prinsip sesuai dengan syariah serta menjalankan aturan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku saat ini yaitu pada UU No 21 Tahun 2008 serta mampu menjaga kepercayaan nasabah sehingga dapat menarik banyak nasabah yang ada di kota bitung.

Melalui kegiatan investasi yang dilakukan oleh bank syariah, harapannya agar meratakan pendapatan antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana. Dengan demikian, kesenjangan yang terjadi tidak akan terlalu besar. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri. Keunggulan Bank Syariah Indonesia adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya adalah dari sisi akses oADine banking dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas.

5. Tugas Dari Jabatan Yang Ada Dalam Struktur Organisasi

1. *Branch Manager*: Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang serta melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut. Adapun tugas lainnya yaitu membuat kualitas keuangan KCP meningkat, pengawasan pada aktivitas keuangan, *customer service*, internal proses, dan pengembangan SDM di KCP
2. *Consumer banking*: Mengelola pelayanan system dan prosedur bidang pelayanan
3. *Branch operation and Service manager*: Melakukan fungsi support terhadap tugas - tugas branch manager.
4. *Micro relation team leader*: untuk mengenal prospek Perusahaan untuk memastikan Perusahaan memiliki mekanisme yang baik untuk nasabah.
5. *Operation Staff*: Memastikan semua kegiatan operasional dilakukan dengan aman, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku..
6. *Teller*: Memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi, Memiliki tanggung jawab pada semua uang modal dan uang setoran modal dan lain-lain.

7. *Customer Service*: Memberikan informasi berkaitan dengan perbankan dan mengurus administrasi, Melakukan pelayanan ke debitur saat membuka ataupun menutup rekening serta Melakukan pengambilan uang di brangkas khasanah untuk petty cash sebelum memulai bertransaksi, dan lain-lain.
8. *Security*: Membantu mengamankan ketika sedang dalam operational serta Tugas lainnya yaitu menolong debitur yang kesulitan dalam melakukan proses transaksi, misalnya saja menulis slip, mengisi formulir, dan mengganti PIN dan lain-lain.
9. *Driver*: Membantu mengantar bos dan karyawan dalam dinas kerja.
10. *Office boy*: Memenuhi seluruh kebutuhan teknis karyawan dikantor secara maksimal

B. Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis, penulis terlebih dahulu menguraikan karakteristik responden. Responden pada penelitian ini adalah nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP. Bitung. Mengenai jumlah responden, penulis mengambil total 100 responden di tempat penelitian.

Berikut karakteristik dari responden nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung	
	Jumlah	Presentase
Pria	29	29%
Wanita	71	71%
Total	100	100%

Sumber : data penelitian diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, responden PT Bank Syariah Indonesia KCP. Bitung sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 71 orang dan persentase 71% dan jumlah responden laki-laki berjumlah 20 orang dengan persentase 29%.

Tabel 4.2

Usia Responden

Usia	PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung	
	Jumlah	Presentase
17-25 Tahun	67	67%
25-35 Tahun	25	25%
35-45 Tahun	7	7%
Lebih 45 Tahun	1	1%
Total	100	100%

Sumber : data penelitian diolah

Pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa berdasarkan usia nasabah PT Bank Syariah Kcp Bitung, 17-25 tahun berjumlah 67 responden dengan presentase 67%, usia 25-35 tahun berjumlah 25 responden dengan presentase 25%, usia 35-45 tahun berjumlah 7 responden dengan presentase 7%, dan usia yang lebuah dari 45 tahun berjumlah 1 responden dengan presentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung lebih dominan yang berusia 17-25 tahun.

Tabel 4.3

Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung	
	Jumlah	Presentase
SMA/SMK/MA/Sederajat	23	23%
D3/D4	14	14%
S1	61	61%

S2	2	2%
Total	100	100%

Sumber : data penelitian diolah

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden PT Bank Syariah Indonesia KCP Biung sebagian besar adalah S1 dengan berjumlah 61 responden dengan presentase 61% dan yang lainnya adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK/MA/Sederajat berjumlah 23 responden dengan presentase 23%, D3/D4 berjumlah 14 responden dengan presentase 14%, dan S2 berjumlah 2 responden dengan presentase 2%.

Tabel 4.4

Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung	
	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	33	33%
Honorer	14	14%
Pegawai Swasta	10	10%
Wiraswasta	7	7%
IRT	6	6%
Pedagang	5	5%
PNS	4	4%
Wirausaha	4	4%
Belum Bekerja	11	11%
Buruh	3	3%
Nutritionist (Traditional Chinese Medicine)	1	1%
Teller	1	1%
Sales Force	1	1%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden PT Bank Syariah Indonesia KCP Biung sebagian besar adalah Mahasiswa dengan berjumlah 33 responden dengan presentase 33% dan yang lainnya adalah responden dengan jenis pekerjaan honorer dengan jumlah 14 responden presentase 14%, belum bekerja sebanyak 11 responden dengan presentase 11%, pegawai swasta sebanyak 10%, wiraswasta sebanyak 7 responden dengan presentase 7%, IRT sebanyak 6 responden dengan presentase 6%, pedagang presentase 5%, PNS sebanyak 4 responden dengan presentase 4%, wirausaha sebanyak 4 responden dengan presentase 4%, buruh sebanyak 3 responden dengan presentase 3%, dan nutritionist, teller serta sales force dengan masing-masing 1 responden serta jumlah presentase 1%.

C. Hasil Uji Analisis

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesoiner. Uji validitas ini dilakukan berdasarkan hasil kuisisioner yang disebar kepada 100 responden. Kriteria untuk uji validitas, sebagai berikut :

- c. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- d. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ table}$, maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
X1 Kualitas Pelayanan	1	0,723	0,256	Valid
	2	0,687	0,256	Valid
	3	0,759	0,256	Valid
	4	0,720	0,256	Valid
	5	0,742	0,256	Valid
	6	0,724	0,256	Valid
	7	0,802	0,256	Valid

	8	0,805	0,256	Valid
	9	0,566	0,256	Valid
	10	0,656	0,256	Valid
	11	0,612	0,256	Valid
	12	0,692	0,256	Valid
	13	0,622	0,256	Valid
	14	0,650	0,256	Valid
	15	0,689	0,256	Valid
	16	0,268	0,256	Valid
	17	0,722	0,256	Valid
	18	0,317	0,256	Valid

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.5 dari hasil pengujian pada variable kualitas pelayanan (X1) dan setiap pernyataan yang ada dalam variable X1 dinyatakan valid. Hal ini diketahui dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan r tabel, dan hasilnya Menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap komponen pernyataan lebih besar daripada r tabel (0,256). Karena semua pernyataan dari variabel ini valid, variabel tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel *Shariah Compliance* (X2)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
<i>X2 Shariah Compliance</i>	1	0,854	0,256	Valid
	2	0,868	0,256	Valid
	3	0,812	0,256	Valid
	4	0,776	0,256	Valid

	5	0,935	0,256	Valid
--	---	-------	-------	-------

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.6 dari hasil pengujian pada variable *Shariah Compliance* (X2) dan setiap pernyataan yang ada dalam variable X2 dinyatakan valid. Hal ini diketahui dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan r tabel, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r hitung (*Pearson Correlation*) setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada r tabel (0,256). Oleh karena semua pernyataan dari variabel ini valid maka dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya

Tabel 4,7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Y Kepuasan Nasabah	1	0,789	0,256	Valid
	2	0,869	0,256	Valid
	3	0,826	0,256	Valid
	4	0,827	0,256	Valid
	5	0,797	0,256	Valid
	6	0,804	0,256	Valid
	7	0,792	0,256	Valid
	8	0,813	0,256	Valid

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.7 dari hasil pengujian pada variable Kepuasan Nasabah (Y) dan setiap pernyataan yang ada dalam variable Y dinyatakan valid. Hal ini dapat diamati dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan r tabel, yang menunjukkan bahwa setiap komponen pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,256). Karena semua pernyataan dari variabel ini valid, maka dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/taraf signifikan yang biasa digunakan bisa **0.5** **0.6** hingga **0,7** tergantung dengan kebutuhan dalam penelitian.⁵⁸

- e. Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 maka reliable
- f. Jika nilai *Cronbach's alpha* < 0,60 maka tidak reliable

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,882	18

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Hasil pengujian reabilitas berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa uji reabilitas pada variable Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach Alpha 0,882 yang berarti lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat diketahui bahwa variable X1 menunjukan hasil yang reliabel, dikarena seluruh nilai Cronbach Alpha pada variabel X1 memiliki nilai lebih dari 0,60.

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas *Shariah Compliance* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,896	5

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

⁵⁸Darma.

Hasil pengujian reabilitas berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa uji reabilitas pada variable *Shariah Compliance* (X2) memiliki nilai Cronbach Alpha 0,896 yang berarti lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat diketahui bahwa variable X2 menunjukkan hasil yang reliabel, karena seluruh nilai Cronbach Alpha pada variabel X2 memiliki nilai lebih dari 0,60

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,927	8

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Hasil pengujian reabilitas berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa uji reabilitas pada variable Kepuasan Nasabah (y) memiliki nilai Cronbach Alpha 0,927 yang berarti lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat diketahui bahwa variable Y menunjukkan hasil yang reliabel, karena seluruh nilai Cronbach Alpha pada variabel Y memiliki nilai lebih dari 0,60.

3. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen atau keduanya berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu data berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov, Grafik Histogram dan PP-Plot.

1) *Kolmogorov-Smirnov Test*

Uji normalitas data, menggunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria jika nilai $asymp\ Sig > \alpha$, maka sebaran data berdistribusi normal. Pedoman pengambilan keputusan normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dalam SPSS 26 adalah :

- a) Nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal,
- b) Nilai Sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.⁵⁹

Tabel 4.11

**Hasil Uji Normalitas Menggunakan *Kolmogrov-Smirnov Test*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.69728652
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.076
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

⁵⁹ Agus Pramono, Teppei Jordy L'ga Tama, and Teguh Waluyo, 'Analisis Arus Tiga Fasa Daya 197 Kva Dengan Menggunakan Metode Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov', *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 4.2 (2021), 213–16

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikasni yaitu 0,056 yang berarti nilai tidak kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal.

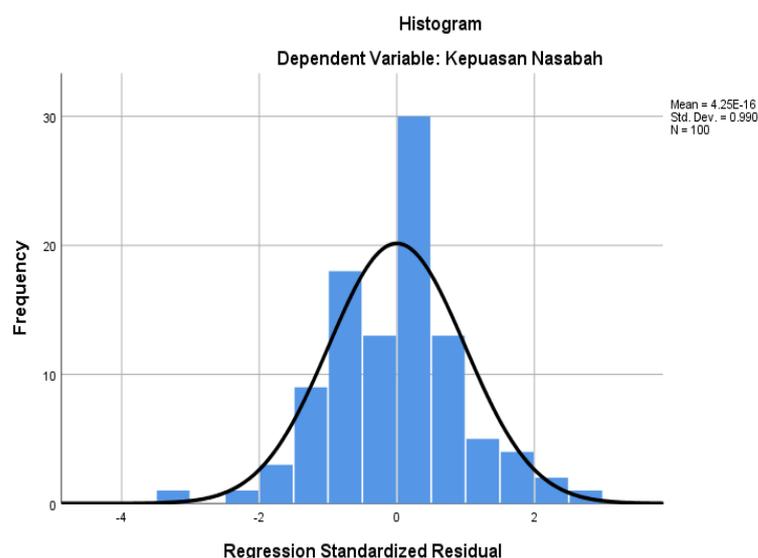
2) *Grafik Histogram dan Normal PP-Plot*

Pada dasarnya pengambilan keputusan untuk menentukan normalitas sebuah data dapat dikenali atau dideteksi dengan cara melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik histogram dari residualnya, sebagai berikut:

- a) Data dapat dikatakan berdistribusi normal, apa bila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
- b) Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya.⁶⁰

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram



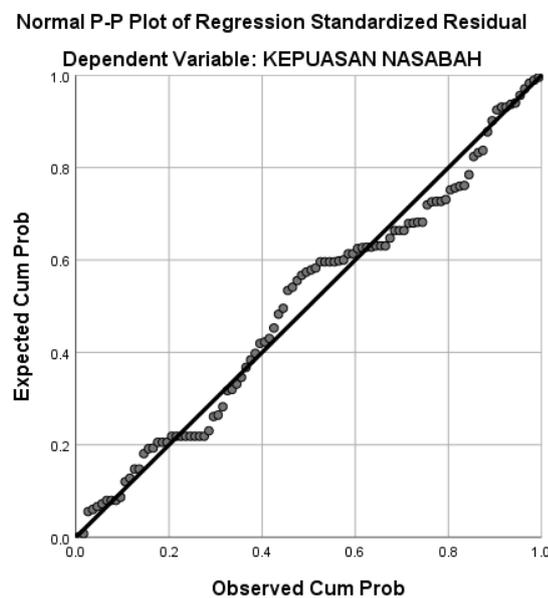
⁶⁰ Dela Artika and Yuni Shara, 'Analisis Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan', *Indonesian Journal of Business Analytics*, 1.2 (2021), 237–48 <<https://doi.org/10.54259/ijba.v1i2.78>>.

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Pola normalitas pada grafik histogram pada gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi yang normal tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Dasar pengambilan keputusan normalitas adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas Ghozali. Hasil dari uji normalitas juga dapat dilihat dari grafik P-Plot pada gambar 4.3.

Gambar 4.3

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal PP-Plot



Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Pada Gambar 4.3 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar disekita garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi

memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independent. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) melalui program SPSS. Value dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika Tolerance Value $< 0,100$ dan VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika Tolerance Value $> 0,100$ dan VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0.929	1.077
<i>Shariah Compliance</i> (X2)	0.929	1,077

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas yang menunjukkan bahwa nilai tolerance kualitas pelayanan (X1) dan nilai tolerance *shariah compliance* (X2) lebih dari 0,100. Kemudian nilai VIF dari Pelayanan Prima (X1) dan nilai VIF Etika Bisnis Islam (X2) kurang dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan multikolinearitas antar variabel Independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apabila terjadi ketidaksamaan varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya didalam sebuah model regresi. Dalam penelitian ini uji heterokedastisitas menggunakan metode Scatterplot dan metode Glesjer.

1) Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glesjer

Untuk mengetahui terjadi tidaknya heterokedastisitas menggunakan metode Glesjer adalah jika nilai signifikansi lebih heterokedastisitas. dari 0,05 maka tidak terjadi gejala.

Tabel 4.13

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.297	2.399		1.791	.076
	KUALITAS PELAYANAN	-.003	.029	-.012	-.117	.907
	SHARIAH COMPLIANCE	-.088	.068	-.135	-1.293	.199

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

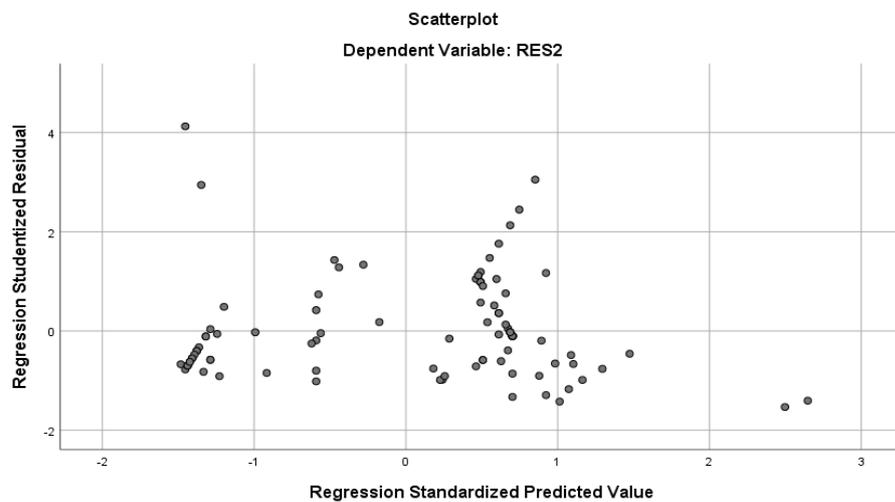
Dilihat dari tabel 4.13 diatas bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan dan variabel *shariah compliance* lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya gejala heterokedastisitas.

2) Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Scartertplot

Untuk mengetahui terjadi tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dengan melihat dari gambar Scatterplot model tersebut. Heterokedastisitas tidak terjadi jika: Penyebaran titik titik data tidak membentuk pola. Titik-titik data menyebar diatas dan juga dibawah atau disekitar angka 0. Titik-titik data tidak mengumpul diatas dan dibawah saja.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Scartterplot



Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan pada hasil uji heterokedastisitas diatas dapat dilihat bahwa titik-titik data menyebar dan tidak membentuk suatu pola, maka tidak terjadi adanya gejala heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji korelasi ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara anggota data yang diamati dalam waktu (Time Series) maupun ruang (Cross Section). Untuk mengidentifikasi autokorelasi, peneliti menggunakan metode Dubin-Watson.

Tabel 4.14

Hasil Uji Autokorelasi dengan metode Durbin-Watson

Model Summary^b

Mode	R	Adjusted R	Std. Error of	Durbin-
1	R	Square	the Estimate	Watson
1	.610 ^a	.372	2.72495	2.241

a. Predictors: (Constant), SHARIAH COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.14, uji Durbin-Watson menghasilkan nilai sebesar 0,884. Suatu data tidak memiliki gejala autokorelasi jika nilai DW berada antara 2 dan (4-

2). Jika nilai Durbin Watson berada di antara -2 dan +2, maka uji Autokorelasi dianggap tidak signifikan. Untuk menentukan apakah nilai DW menunjukkan gejala autokorelasi, perlu diketahui nilai d_u terlebih dahulu. Nilai d_u dalam tabel distribusi Durbin Watson yang dicari berdasarkan k (2) dan N (32) dengan tingkat signifikansi 5% adalah d_U (1.6540) dan d_L (1.6943). Setelah melihat tabel di atas, diperoleh nilai d_U (1,6540) < Durbin Watson (2,241) < $4-d_u$ (2,346). Syarat untuk pengambilan keputusan mengenai autokorelasi adalah nilai DW harus lebih besar dari nilai d_u dan lebih kecil dari $4-d_u$ ($d_u < d < 4-d_u$) ($d_u < dw < 4-d_u$).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi pada uji autokorelasi sudah dikatakan lolos atau tidak terjadi autokorelas dikarenakan nilai yang ada pada DW lebih besar dari nilai d_u dan nilai DW lebih kecil dari nilai $4-d_u$.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Berikut ini merupakan hasil output SPSS secara parsial pengaruh 2 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah:

Tabel 4.15

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.276	3.962		2.846	.005
	KUALITAS PELAYANAN	.123	.049	.211	2.525	.013
	SHARIAH COMPLIANCE	.701	.113	.519	6.213	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

Sumber : hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Analisis Regresi Linear Berganda pada Tabel 4.15 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 \text{NOM} + \beta_2 \text{NPF} + e$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = (11,276) + 0,123\text{Kualitas Pelayanan} + 0,701\text{Shariah Compliance} + e$$

Berikut penjelasan atau interpretasi dari persamaan regresi linear berganda:

1) α (Konstanta)

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar (11,276), maka disimpulkan apabila variabel independen bernilai 0, maka variabel dependen bernilai (0).

2) β_1 (Kualitas Pelayanan)

Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan sebesar (0,705) maka dapat disimpulkan apabila variable Kualitas Pelayanan meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat begitupun sebaliknya.

3) β_2 (*Shariah Compliance*)

Nilai Koefisien Regresi Variabel X2 (*Shariah Compliance*) sebesar (0,701) maka dapat disimpulkan apabila variabel X2 (*Shariah Compliance*) meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat begitupun sebaliknya.

b. Uji t-statistik (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk menilai pengaruh variabel independen secara individual atau parsial dalam menjelaskan variasi dependen. Berdasarkan dengan tingkat signifikan masing-masing variabel indenpenden. Jika tingkat signifikan $< 0,05$ dan nilai T hitung $> T$ tabel maka variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Dari hasil pengelolaan data SPSS pada tabel 4.12 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji t-statistik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.276	3.962		2.846	.005
	kualitas Pelayanan	.123	.049	.211	2.525	.013
	Shariah Compliance	.701	.113	.519	6.213	.000

a. Dependent Variable: Kepuasabn Nasabah

Sumber : hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan dari hasil uji T pada tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Ha1 = Terdapat pegaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

H01 = Tidak terdapat pegaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

Hasil signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah apabila nilai P value yang ada kurang dari nilai signifikan 5% (0.05). Bersarkan hasik uji t pada tabel 4.16 yang dilakukan dengan menggunakan SPSS menunjukan bahwa nilai pada P value sebesar 0,013 hal ini menunjukan bahwa nilai P value kurang dari nilai signifikan 5% atau 0.050, sehingga Kualitas Pelayanan dapat dikatakan signifikan berdasarkan dengan pernyataan yang ada. Kualitas pelayanan dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai dari t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dapat dilihat dari hasil uji t pada tabel 4.16 menunjukan bahwa nilai untuk t hitung sebesar 2,525 dan untuk nilai t tabel sendiri sebesar 1,985. Maka berdasarkan hasil yang ada menunjukan bahwa Ha1 diterima dan H01 ditolak yang berarti kualitas pelayanan dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh *Shaiah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Ha3 = Terdapat pengaruh kualitas layanan dan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

H03 = Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Bitung

Hasil uji t pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi (p-value) yang diperoleh sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa

probabilitas untuk memperoleh hasil seperti ini secara kebetulan sangat kecil. Dengan demikian, hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kepatuhan syariah dan kepuasan nasabah dapat ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut dapat diterima. Temuan ini memberikan bukti empiris yang kuat mengenai pentingnya kepatuhan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

c. Uji Simultan (Uji f)

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik f dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai f hasil perhitungan dengan nilai f menurut tabel. Bila nilai f hitung lebih besar daripada nilai f tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a .
- 2) Jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen.
- 3) Sedangkan jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	426.490	2	213.245	28.718	.000 ^b
	Residual	720.260	97	7.425		
	Total	1146.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasabn Nasabah

b. Predictors: (Constant), Syariah Compliance, kualitas Pelayanan

Sumber: hasil olah data dengan menggunakan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.17 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan nilai signifikansi 5% (0,05) maka $0,000 < 0,05$ dan untuk nilai F hitung sebesar 28.718 dengan nilai F tabel sebesar 3,09, maka $28,718 > 3,09$. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

d. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien ini digunakan untuk mengukur seberapa jatuh kemampuan suatu model dalam menerangkan variabel terikat. Untuk mengukur besarnya kontribusi variasi X terhadap variasi Y, maka diuji dengan koefisien determinasi R^2 .

Tabel 4.18

Hasil Uji Koefisien Determinan R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.359	2.725

a. Predictors: (Constant), SHARIAH COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

Sumber : hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Berdasarkan Koefisien Determinasi pada Tabel 4.18 di atas, nilai Adjusted R Square adalah 0,359. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama sebesar 35,9%. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

dikategorikan sebagai Sangat Kuat. Berikut adalah panduan untuk menafsirkan koefisien korelasi:

Tabel 4.19

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

D. Pembahasan

Berikut ini merupakan pembahasan tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung”.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.16 yang dilakukan menggunakan SPSS 26 menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,013 jika dibandingkan dengan nilai signifikan 5% (0,05) maka $0,013 < 0,05$, dan untuk nilai t_{hitung} sebesar 1,536 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 maka $2,525 > 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Zulkarnain, HER Taufik, dan Agus David Ramdanyah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyaltitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai variable Intervening (2020)”. Hasil dari penelian ini yaitu, Berdasarkan uji inner model diketahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan path coefficient 0,414 yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan loyalitas nasabah

sebesar 41,4 (0,414 x 100%). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan *path coefficient* 0,440 yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dengan kepuasan nasabah sebesar 44,0 (0,440 x 100%). Hasil dari uji hipotesis menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik dapat secara signifikan menciptakan kepuasan nasabah.⁶¹

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Tujuh indikator yang menyusun variabel kualitas pelayanan secara kolektif berkontribusi dalam menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam berbagai aspeknya, seperti (profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, *accessibility and flexibility*, keandalan dan kepercayaan, *service recovery, servicescape, reputation and credibility*) akan berdampak positif pada persepsi nasabah dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang semakin baik dan tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Apabila nasabah menerima pelayanan seperti yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik. Begitu juga sebaliknya. Apabila pelayanan yang diberikan melampaui yang diharapkan maka pelayanan tersebut dikategorikan sangat memuaskan atau sangat berkualitas. Hal ini menjadi pengetahuan bagi nasabah bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diterima merupakan kewajiban bagi instansi yang berkaitan dengan jasa pelayanan.⁶²

2. Pengaruh *Shaiah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

⁶¹ Zulkarnain, Taufik, and Ramdansyah.

⁶² Zulkarnain, Taufik, and Ramdansyah.

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.14 yang dilakukan menggunakan SPSS 26 menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan nilai signifikan 5% (0,05) maka $0,000 < 0,05$, dan untuk nilai t_{hitung} sebesar 7,647 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 maka $6,213 > 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diolak dan H_a diterima yang berarti *Shariah Compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfira Nurjannah, Heri Junaidi, dan Chandra Zaki Maulan dalam artikel berjudul “Pengaruh *Shariah Compliance* dan *Spiritual Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman (2023)”. Diketahui variabel Kepuasan bernilai 0,844. Hasil tersebut menjelaskan bahwa persentase kepuasan bernilai 84%, artinya *Shariah Compliance* dan *Spiritual Marketing* mempengaruhi kepuasan sebesar 84% sedangkan 16% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Kemudian nilai Loyalitas Nasabah sebesar 0,760 artinya pengaruh *Shariah Compliance* dan *Spiritual Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah dimediasi oleh Kepuasan sebesar 76% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Uji hipotesis *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan nasabah mendapatkan nilai p value sebesar 0,029 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti *Shariah Compliance* mempengaruhi Kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan syariah (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa kelima indikator yang menyusun variabel kepatuhan syariah secara kolektif berkontribusi dalam menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain, peningkatan kepatuhan syariah dalam berbagai aspeknya akan berdampak positif pada persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Suherman *compliance* (kepatuhan) adalah kemampuan menjunjung tinggi dan menaati syariat islam serta kemampuan mendidik anggota lembaga dengan berlandaskan hadits dan al-qur'an. Tujuan utama

kepatuhan adalah untuk menunjukkan bahwa suatu organisasi dapat memberikan layanannya tanpa campur tangan apapun. Jenis-jenis hal yang diharamkan menurut hukum islam, antara lain tidak adanya komponen haram, riba, penipuan dan unsur-unsur haram lainnya.⁶³

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji F pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sangat baik dalam memprediksi tingkat kepuasan nasabah. Nilai signifikansi yang sangat kecil ($p = 0,000$) dan nilai F hitung yang jauh lebih besar dari nilai F tabel memberikan bukti empiris yang kuat bahwa baik kualitas pelayanan maupun kepatuhan syariah memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah. Penolakan terhadap hipotesis nol mengindikasikan bahwa peningkatan pada salah satu atau kedua variabel tersebut akan berdampak positif pada persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 35,9% dari total variasi dalam kepuasan nasabah. Nilai Adjusted R-Square sebesar 0,359 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, dan kepuasan nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 64,1% variasi dalam kepuasan nasabah yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Variabel Kualitas pelayanan (X1) dengan t hitung 2,176 dan nilai signifikansi 0.032, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alfa 0.05 maka dapat dikatakan bahwa pembiayaan kualitas pelayanan (X1) secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Variabel kepatuhan syariah (X2) dengan t

⁶³ Widiya and Safitri.

hitung 3,582 dan nilai signifikansi 0.001, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alfa 0.05 maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan syariah (X2) secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).⁶⁴

Lewis and booms dalam Tjiptono & Gregorius mendefinisikan kualitas pelayanan di tentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang di harapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan, Pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai syariat Islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas, khususnya bagi konsumen Muslim. Konsumen Muslim cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariah yang mereka butuhkan terpenuhi.⁶⁵

⁶⁴ Qismatun Dlizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah, Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Slatiga* (Salatiga, 2018).

⁶⁵ Dlizah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KcP Bitung dengan jumlah responden 100 orang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa.

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung. PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan yang ditandai dengan kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kemudahan akses layanan, maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah
2. *Shariah Compliance* memiliki pengaruh berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil uji t dan nilai signifikansi, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Nilai t hitung yang jauh lebih besar dari t tabel, serta nilai p yang sangat kecil, memperkuat temuan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat kausal dan tidak terjadi secara kebetulan
3. Kualitas Pelayanan dan *Shariah Compliance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bitung. Berdasarkan hasil uji F dan nilai signifikansi, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah secara signifikan mampu menjelaskan variasi dalam variabel kepuasan nasabah. Nilai F hitung yang jauh lebih besar dari F tabel, serta nilai p yang sangat kecil, memperkuat temuan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil Kesimpulan di atas maka aada beberapa saran yang dapat direkomendasi, yaitu kepada:

1. Bagi Lembaga Tempat Penelitian

Bank Syariah Indonesia terutama KCP Bitung pelayanan yang ada diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi seperti pelayanan yang ramah, cepat dan akurat. Selain itu, Bank Syariah Indonedsia dapat juga diharapkan agar tetap mempertahankan kesyariahaanya dalam melakukan transaksi maupun operasionalnya, dikarenakan hal ini merupakan pembeda antara bank Syariah dengan bank konvensional.

2. Bagi Peneliti Lain

Untuk peneliti selanjutnya harus mempelajari lebih lanjut penelitian ini, terutama pada konsep yang belum bahas dalam penelitian ini. Serta selanjutnya diharapkan bisa menjadikan literatur dengan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Abdul Rachman, Dewi Putri Mandiri, Widi Astuti, and Siti Arkoyah, (2022) ‘Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*, 5.2
- Adi Astiti, Ni Nyoman, and Jefry Tarantang, (2020) ‘Kedudukan Sharia Compliance Perbankan Syariah Di Indonesia Perspektif Yuridis-Filosofis’, *Jurnal Al-Qardh*, 5.2.
- Andika, Sandi, and Mirza Syahputra, (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Dumai Sukajadi’, *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4.2.
- Ansori, User Manual, Kira Brämswig, Ferdinand Ploner, Alexandra Martel, Thomas Bauernhofer, and others, ‘PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT MELALUI KUALITAS LAYANAN (Analisa’, *Science*, 2022
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahran Jailani, (2023) ‘Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif’, *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2.
- Arifin, Zainul, ‘DASAR-DASAR MANEJEMEN BANK SYARIAH’, 7th edn (Jakarta: Azkia Publisher, 2009)
- Artika, Dela, and Yuni Shara, (2021) ‘Analisis Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan’, *Indonesian Journal of Business Analytics*, 1.2.
- Cahyani, Putri Dwi, (2016) ‘Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta’, *Bisnis Dan Manajemen*, 6.2.
- Darma, Budi, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* (Jakarta: Guepedis, 2021)
- Desta, Sri Yulfa, Rokhmat Subagiyo, and Usdeldi Usdeldi, (2022) ‘Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Mediasi Kinerja Maqashid Syariah Pada Perbankan Syariah’, *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 9.1.
- Dlizah, Qismatun, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai*

Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah, Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Slatiga (Salatiga, 2018)

Firmansyah, Deri, and Dede, (2022) 'Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review', *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1.2.

Hudaya, Fadli, Ayu Kumalasari, and Sobrotul Imtikhanah, (2020) 'Pengaruh Sharia Compliance, Islamic Corporate Governance, Car, Dan Zakat Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah', *Neraca*, 16.2.

Imanuel, Brilliance Hymy, and Sherly Tanoto, (2019) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel', *Agora*, 7.1.

Krisnasari, Hastanti Retno, (2017), 'Pengaruh Indikator-Indikator Kualitas Layanan Dari Bagian Layanan Mahasiswa Dan Kualitas Produk Portal Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Journal of Industrial Engineering & Management Systems*, 6.1.

MARDIATMOKO, GUN -, (2020) 'Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.3.

Meilani, Any, and Dian Sugiarti, (2022) 'Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.3.

Monica, Chintia, and Doni Marlius, (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh', *Jurnal Pundi*, 7.1

Nasfi, Rahmad, and Sabri, (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 4.1.

Novia, Mirna Ayu, Bahauddin Semmaila, and Imaduddin, (2020) 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Tata Kelola*, 7.2

Nugraha, Billy, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, ed. by M Ady Susanto,

Cetakan pe (Grup Penerbit CV. Pradina Pustaka Grup, 2022)

- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, and Abdul Jalil, (2020) ‘Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)’, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2.1.
- Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, and Chandra Zaki Maulana, (2023) ‘Pengaruh Syariah Compliance Dan Spiritual Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman’, *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 4.2
- Oktapiani, Ade Ayu, and Tuti Anggraini, (2022) ‘Pengaruh Relationship Marketing, Comporate Image, Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.03.
- Othman, Abdul Qawidan Owen, and Lynn, (2001) ‘The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance Hous’, *International Journal of Islamic Financial Services*, 3.4
- Pramono, Agus, Teppei Jordy L’ga Tama, and Teguh Waluyo, (2021) ‘Analisis Arus Tiga Fasa Daya 197 Kva Dengan Menggunakan Metode Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov’, *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 4.2.
- Ramadani, Orin Verawati, Abd Rahman Kadir, and Abdullah Sanusi, (2018) ‘Analisis Pengaruh Syariah Compliance Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah Di Kabupaten Merauke’, *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9.2.
- Ramdania, Wida, (2020) ‘Etika Bisnis Islam Pada Perilaku Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen’, *Asy-Syari’ah*, 2.2
- Ridwanto, Muhammad Wahyuddin Abdullah, and Syaiful Syaiful Muchlis, (2023) ‘Problematika Auditing Syariah Dalam Pelaksanaan Syariah Compliance Di Lembaga Keuangan Syariah: Sebuah Meta- Sintesis’, *Al-Sharf*, 4.3.

- Roflin, Eddy, Iche Andriyani Liberty, and Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL Dalam Penelitian Kedokteran*, ed. by Moh Nasrudin, cetakan pe (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2021)
- Sari, Nilam, Jalilah, and Cut Rizka Maudya, (2021) ‘PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE PRODUK PEMBIAYAAN MURABAHAH BSM GRIYA PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH SHARIA’, *Jurnal Nisba H*, 7.1
- ‘Sejarah Perseroan - Bank Syariah Indonesia’, *BSI Bank Syariah Indonesia*, 2021
- Sholihah, Siti Mar’atush, Nanda Yoga Aditiya, Elsa Saphira Evani, and Siti Maghfiroh, (2023) ‘Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda’, *JURNAL RISET AKUNTANSI SOEDIRMAN (JRAS)*, 2.2.
- Sujarweni, V. Wiratna, *METODE PENELITIAN BISNIS DAN EKONOMI PENDEKATAN KAUNTITATIF* (yogyakarta: PUSTAKA BARUPRESS, 2022)
- Sukardi, Budi, (2017) ‘KEPATUHAN SYARIAH (SHARIAH COMPLIANCE) DAN INOVASI PRODUK BANK SYARIAH DI INDONESIA’, *Rechtidee*, 12.1.
- ‘Surat Al ’imran Ayat 159; Arab, Latih, Terjemah Dan Tafsir’, *Nuronline*
- Syahputra, Ahmad bakr, Susianto M.A, and Alim Murtani M .A, (2020) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan Raya)’, *Jurnal FEB*, 1.1.
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, (2023) ‘Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif’, *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1.
- Undang-Undang (UU) No. 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan* (Jakarta Pusat)
- Widana, Wayan, and Putu Lia Muliani, (2020) *Buku Uji Persyaratan Analisis, Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*,

- Widiya, T N, and R Safitri, (2022) ‘... Layanan Digital Banking: The Effect of Sharia Compliance on Customer Satisfaction At Bsi Kc Malang Soetta Mediated By Digital ...’, *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 96.2.
- Wulannata, Adhitya Imanuel, (2017) ‘Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20.1
- Yenti, Fitri, Elfadhli, Hospi Burda, and Elsa Khairiah, (2021) ‘Kepatuhan Syariah (Shariah Compliance): Penerapannya Pada Bank Nagari Cabang Syariah Solok’, *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 10.2.
- Zakiah, Nikmatus, (2020) ‘Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional’, *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5.2.
- Zulkarnain, Rizal, Her Taufik, and Agus David Ramdanyah, 2020 ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengumpulan Data

a. Kuisioner Penelitian

Table pernyataan penelitian variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	TS	KS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia mampu melayani saya selaku nasabah dengan cepat dan efisien					
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia mampu menangani proses transaksi saya dengan akurat					
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan yang saya tanyakan.					
4	Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP berperilaku sopan dan ramah kepada nasabah dalam melayani					
5	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan pelayanan dengan baik dan jelas prosesnya sehingga tidak ada permasalahan yang timbul pada saat melayani nasabah					
6	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada nasabah					

7	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memberikan informasi dengan jelas					
8	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) tanggap dalam menangani keluhan para nasabahnya					
9	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan proses transaksi dengan cepat dan tepat					
10	Saya sering merasa bahwa BSI memberikan layanan yang konsisten					
11	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memberikan rasa aman terhadap para nasabahnya sewaktu melakukan transaksi.					
12	Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjamin kerahasiaan tabungan para nasabahnya					
13	Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memberikan solusi yang terbaik untuk masalah yang dihadapi oleh para nasabahnya					
14	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu memberikan perhatian khusus terhadap para nasabahnya					
15	Fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) bersih, rapih, dan nyaman Fasilitas yang					

	ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) bersih, rapih, dan nyaman					
16	Saya percaya bahwa bsi adalah bank yang terpercaya					
17	saya sering mendengar pelayanan dengan respon yang positif dari masyarakat					
18	Saya merekomendasikan Bsi kepada teman ² dan keluarga saya					

Tabel pernyataan penelitian variabel *Shariah Compliance (X₂)*

No	Daftar Pernyataan	SS	S	TS	KS	STS
1	Bank Syariah Indonesia terhindar dari praktek maysir atau perjudian					
2	Kegiatan transaksi di Bank Syariah Indonesia tidak mengandung unsur gharar atau ketidakpastina					
3	Seluruh kegiatan transaksi di Bank Syariah Indonesia terhindar dari bunga atau riba					
4	Bank Syariah Indonesia menjalankan bisnisnya secara halal dan sudah sesuai dengan syariat islam					
5	Bank Syariah Indonessia senantiasa mengelola zakat, infaq, dan sedekah nasabahnya secara Amanah					

Tabel pernyataan penelitian Kepuasan Nasabah (Y)

No	Daftar Pernyataan	SS	S	TS	KS	STS
1	Saya senang dan puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)					
2	saya merasa puas dengan produk dan jasa yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)					
3	Saya puas dengan fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia karena bersih, rapih, dan nyaman					
4	Layanan yang saya dapat dari Bank Syariah Indonesia memberikan kesan yang baik untuk nasabahnya					
5	Saya puas dengan produk dan jasa yang diberikan oleh Bank Muamalat karena mampu melampaui ekspetasi saya					
6	Saya puas karena Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlakukan nasabahnya dengan baik seperti keluarga sendiri					
7	Saya puas karena Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjaga kerahasaan serta kepercayaan dari para nasabahnya					
8	Saya tidak akan ragu untuk menggunakan dan melakukan trasaksi di Bank Syaraih Indonesia (BSI) Kembali					

Gambar google from pengisian prnlitian



b. Tabulasi Data Responden

Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan (X1)																		Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	
1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	79
2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	67
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	73
6	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	62
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	71
8	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	78
9	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	81
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	69

11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	87
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	77
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	85
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	86
15	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	81
16	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	79
17	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	77
18	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	83
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71
20	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	79
21	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	77
22	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	80
23	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	78
24	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	82
25	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	78
26	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	81
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	83

28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	84
29	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	83
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	76
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	78
33	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	77
34	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82
35	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	81
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	78
39	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	82
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
41	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	78
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	85
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	88
44	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	79

62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	87
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	86
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	84
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	81
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	72
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	85
70	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	82
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	74
72	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	85
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	73
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	86
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	87

96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	84
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	73
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	86
100	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85

Tabulasi Data Variabel *Shariah Compliance* (X2)

No	<i>Shariah Compliance</i> (X2)					TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X1.4	X2.5	X2
1	4	4	4	3	4	19
2	5	5	5	3	5	23
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	4	4	20
6	5	4	3	4	4	20

7	5	5	5	3	5	23
8	5	5	5	5	5	25
9	3	3	3	3	3	15
10	4	3	3	5	5	20
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	3	3	4	20
13	4	4	4	3	4	19
14	3	5	4	5	5	22
15	5	5	3	5	5	23
16	5	5	4	4	5	23
17	5	5	5	4	5	24
18	4	5	5	4	5	23
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21
22	4	5	4	5	5	23
23	4	4	4	4	4	20

24	5	5	5	5	5	25
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	5	4	5	23
27	4	5	3	3	4	19
28	4	3	3	4	4	18
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	5	25
31	3	4	3	4	4	18
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	4	4	4	19
34	5	5	4	5	5	24
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	5	4	4	21
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20

41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	3	5	4	20
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	5	4	5	22
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	4	5	5	4	5	23
51	4	4	3	4	4	19
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	3	4	4	19
55	4	4	3	4	4	19
56	4	4	3	4	4	19
57	5	5	3	5	5	23

58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	5	5	5	5	5	25
65	5	4	4	4	4	21
66	4	5	3	5	4	21
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	5	5	5	25
71	4	5	4	4	4	21
72	4	4	4	4	4	20
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	5	5	5	25

75	4	4	4	4	4	20
76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	3	4	4	19
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	4	4	4	20
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	5	25
86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	5	5	5	5	5	25

3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	4	3	4	4	4	4	4	4	31
12	5	5	5	5	5	3	3	5	36
13	4	4	5	4	4	4	4	4	33
14	3	4	5	4	3	5	4	5	33
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	5	5	5	4	5	5	5	5	39
17	4	4	5	5	5	5	4	5	37
18	4	4	4	5	5	4	5	5	36
19	4	4	4	4	3	4	4	4	31

20	4	4	4	3	4	4	4	4	31
21	5	4	5	5	4	4	5	4	36
22	5	4	4	4	4	4	5	4	34
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	5	5	5	5	5	4	4	38
27	4	4	5	5	5	4	4	4	35
28	4	4	4	4	4	5	4	4	33
29	5	5	5	5	5	4	4	5	38
30	5	5	5	5	5	5	5	4	39
31	4	4	4	4	4	4	3	4	31
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	4	4	5	5	4	4	34
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	4	4	4	5	5	5	35

X1.16	Pearson Correlation	0,090	0,031	0,056	0,124	0,035	0,038	0,003	0,000	-0,130	-0,084	-.222*	0,095	0,000	-0,044	.473**	1	.577**	.616**	.268**
	Sig. (2-tailed)	0,373	0,759	0,581	0,221	0,732	0,707	0,973	1,000	0,196	0,406	0,026	0,349	1,000	0,664	0,000		0,000	0,000	0,007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.17	Pearson Correlation	-0,004	-0,045	-0,019	-0,022	-0,151	-0,136	-0,193	-0,128	-0,165	-.217*	-.380**	-0,126	-0,115	-.282**	.239*	.577**	1	.595**	0,066
	Sig. (2-tailed)	0,968	0,657	0,852	0,827	0,135	0,178	0,054	0,205	0,102	0,030	0,000	0,210	0,256	0,005	0,017	0,000		0,000	0,511
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.18	Pearson Correlation	0,160	0,117	0,133	0,161	0,119	0,058	0,029	0,108	-0,079	-0,093	-0,176	0,021	-0,057	-0,060	.453**	.616**	.595**	1	.317**
	Sig. (2-tailed)	0,111	0,247	0,188	0,109	0,238	0,569	0,771	0,286	0,436	0,356	0,080	0,832	0,576	0,555	0,000	0,000	0,000		0,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.723**	.687**	.759**	.720**	.742**	.724**	.802**	.805**	.566**	.656**	.612**	.692**	.622**	.650**	.205*	.268**	0,066	.317**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,040	0,007	0,511	0,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Validitas Variabel *Shariah Compliance X2*

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.720**	.612**	.559**	.765**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.720**	1	.604**	.579**	.808**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.612**	.604**	1	.453**	.706**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.559**	.579**	.453**	1	.711**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.765**	.808**	.706**	.711**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.854**	.868**	.812**	.776**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Variabel *Kepuasan Nasabah Y*

TOTAL_Y	Pearson Correlation	.789**	.869**	.826**	.827**	.797**	.804**	.792**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,882	18

Uji Reabilitas Variabel Shariah Compliance X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,896	5

Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,927	8

Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual

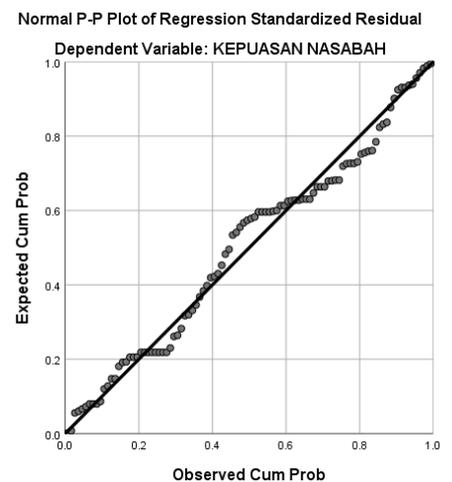
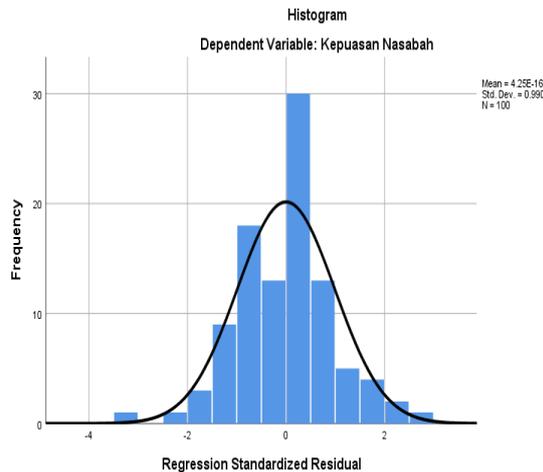
N	100
Normal Parameters ^{a,b} Mean	.0000000

	Std. Deviation	2.69728652
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.076
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



• Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a														
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	11,276	3,962		2,846	0,005	3,414	19,139						
	TOTAL_X1	0,123	0,049	0,211	2,525	0,013	0,026	0,219	0,349	0,248	0,203	0,929	1,077	
	TOTAL_X2	0,701	0,113	0,519	6,213	0,000	0,477	0,924	0,575	0,534	0,500	0,929	1,077	

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

- **Uji Heteroskedastisitas**

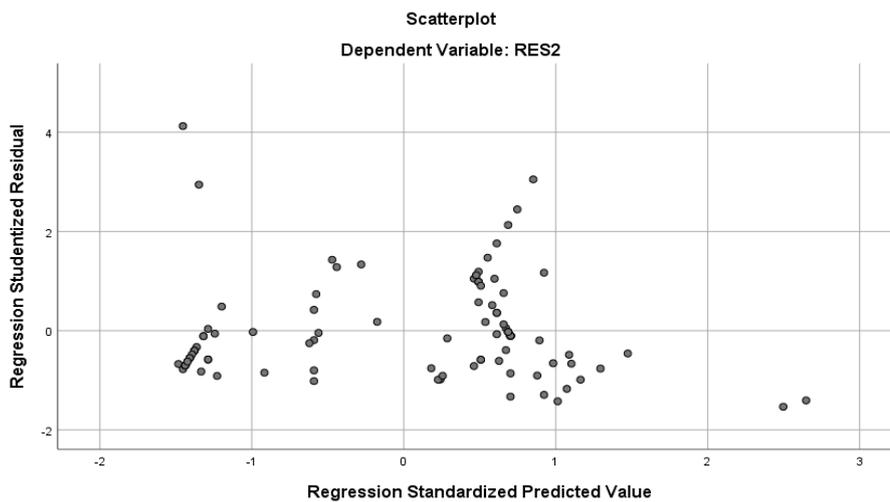
Metode Glesjer

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.297	2.399		1.791	.076
	KUALITAS PELAYANAN	-.003	.029	-.012	-.117	.907
	SHARIAH COMPLIANCE	-.088	.068	-.135	-1.293	.199

a. Dependent Variable: RES2

Metode Scartterplot



- Uji

Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.610 ^a	.372	2.72495	2.241

a. Predictors: (Constant), SHARIAH COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber : hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

Uji Hipotesisi

- Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.276	3.962		2.846	.005
	KUALITAS PELAYANAN	.123	.049	.211	2.525	.013
	SHARIAH COMPLIANCE	.701	.113	.519	6.213	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

- Uji t-statistik (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.276	3.962		2.846	.005
	kualitas Pelayanan	.123	.049	.211	2.525	.013
	Shariah Compliance	.701	.113	.519	6.213	.000

a. Dependent Variable: Kepuasabn Nasabah

- Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	426.490	2	213.245	28.718	.000 ^b
	Residual	720.260	97	7.425		
	Total	1146.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasabn Nasabah

b. Predictors: (Constant), Shariah Compliance , kualitas Pelayanan

- Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.359	2.725

a. Predictors: (Constant), SHARIAH COMPLIANCE, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

Sumber : hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 26

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Sitti Nur Aisyah Baharudin
Tempat/Tanggal Lahir : Bitung, 16 Desember 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl baru kampung makassar pateten 1, kec
aetembaga bitung
Agama : Islam
Telp : 0895627444184
Email : sittibaharudin173@gmail.com



2. Riwayat Pendidikan

SD : MIN ! Bitung (2014)
SMP : MTs Negeri 1 Bitung : (2017)
SMA/SMK : SMK Negeri 1 Bitung (2020)
Kuliah : IAIN Manado : (2024)

3. Pengalaman Organisasi

Anggota Ekonomi Kreatif HIMAKIPSI 2022-2023
Ketua Bidang Kaderisasi & Rekrutment Anggota KSPM 2022-2023