



**PENGARUH KUALITAS PRODUK KPR GRIYA DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT.BANK SUMUT CABANGSYARIAH  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
NIM. 13 220 0113

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2019**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK KPR GRIYA DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
NIM. 13 220 0113

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK KPR GRIYA DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
PADANGSIDIMPUAN**

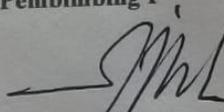
**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah  
Oleh*

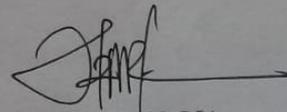
**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
NIM. 13 220 0113

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag**  
NIP.19750103 200212 1 001

**Pembimbing II**

  
**Azwar Hamid, MA**  
NIP. 19860311 201503 1 005

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2019**



**KEMENTERIAN AGAMA RERUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telpon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Skripsi  
a.n **MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 30 September 2019

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **MUHAMMAD ILHAM SIREGAR** yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan"**.

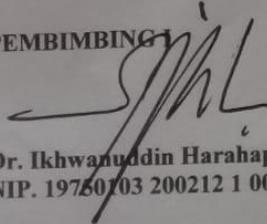
Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

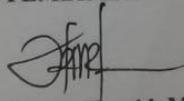
Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

PEMBIMBING I

  
Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19780703 200212 1 001

PEMBIMBING II

  
Azwar Hamid, MA  
NIP. 19860311 201503 1 005

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
NIM : 13 220 0113  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program studi : Perbankan syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 23 September 2019

Saya yang Menyatakan,



*Muhammad Ilham Siregar*  
**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
13 220 0113

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

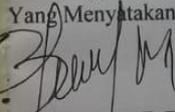
Nama : MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
NIM : 13 220 0113  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program studi : Perbankan syariah  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan"**. Dengan ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 23 September 2019  
Yang Menyatakan,



  
**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
NIM. 13 220 0113



**BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH**

etua Senat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan bersama penguji lainnya yang diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN sidimpuan berdasarkan Surat Penunjukan Menguji Ujian Munaqasyah Nomor : 14/G1/G.5/PP.01.1/07/2019 tanggal 12 Nopember 2019, setelah memperhatikan hasil i mahasiswa :

: MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
 : 13.220.0113  
 : Perbankan Syari'ah

ini menyatakan ~~LULUS, LULUS BERSYARAT, MENGULANG~~ DALAM UJIAN syah FEBI IAIN Padangsidimpuan dengan nilai ujian Munaqasyah ~~71.75~~ ( B ) dan nilai ujian Komprehensif ~~75~~ ( B ) sehingga menjadi nilai Skripsi ~~71.75~~ ( B )

demikian mahasiswa tersebut telah menyelesaikan seluruh beban studi yang telah an Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan memperoleh yudisium :

UM LAUDE	: 3.50 - 4.00
MAT BAIK	: 3.00 - 3.49
AIK	: 2.50 - 2.99
UKUP	: 2.00 - 2.50
IDAK LULUS	: 0.00 - 1.99

indeks prestasi kumulatif ~~3.17~~... Oleh karena itu kepadanya diberikan hak memakai ARJANA EKONOMI (SE) dalam ilmu Perbankan Syari'ah dan segala hak yang ainya.

wa yang namanya tersebut di atas terdaftar sebagai alumni ke : ~~706~~

Padangsidimpuan, 13 Nopember 2019  
 Panitia Ujian Munaqasyah  
 Sekretaris,

il Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
 905252006041004

Delima Sari Lubis, MA  
 NIP. 198405122014032002

Penguji :

- Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
- na Sari Lubis, MA
- ar Hamid, MA
- il Izzah, M.Si

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....
- 4. ....



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

ma : MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
n : 13 220 0113  
kultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
ul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK KPR GRIYA DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
PADANGSIDIMPUAN

tua

Sekretaris

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
P. 19790525 200604 1 004

Delima Sari Lubis, MA  
NIP. 19840512 201403 2 002

Anggota

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
P. 19790525 200604 1 004

Delima Sari Lubis, MA  
NIP. 19840512 201403 2 002

war Hamid, MA  
P. 19860311 201503 1 005

Nurul Izzah, M.Si  
NIP. 19900122 201801 2 003

laksanaan Sidang Munaqasyah : Padangsidempuan  
ri/Tanggal : Rabu/13 Nopember 2019  
kul : 13.30 WIB s/d 16.00 WIB  
sil/Nilai : LULUS/71 (B)  
K : 3,17  
edikat : Amat Baik

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**TITEL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PRODUK KPR GRIYA DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH  
PADANGSIDIMPUAN**

**: MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
: 13 220 0113**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 23 Desember 2019  
Dekan,



*[Signature]*  
**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Syukur Alhamdulillah senantiasa dipersembahkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan pertolongan kepada hamba-Nya yang membutuhkan. Berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT peneliti dapat melaksanakan penelitian ini dan menuangkannya dalam skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat Islam ke jalan keselamatan dan kebenaran.

Untuk mengakhiri perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, maka menyusun skripsi merupakan salah satu tugas yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan Jurusan Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.** Dalam menyusun skripsi ini banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh peneliti. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun nonmaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, serta Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga dan Bapak Drs. Kamaluddin M. Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Padangsidempuan, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku pembimbing I dan bapak Azwar Hamid, MA selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai serta Civitas Akademik FEBI khususnya dan IAIN Padangsidempuan umumnya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Teristimewa penghargaan dan terimakasih yang tak ternilai kepada alm. Ayahanda Khoiruddin Siregar, dan Ibunda Erlina yang selalu memberikan dukungan moral dan materil serta selalu memberi arahan dalam setiap jejak langkah peneliti. Karena ketika peneliti berada dalam kesulitan orangtua selalu

ada dan selalu menjadi yang pertama untuk menguatkan serta selalu mendoakan. Terimakasih juga kepada Kakak Saya Juliana Safitri, Adik saya Feri dan Putri Diana yang telah menjadi sumber motivasi bagi peneliti yang selalu memberikan do'a demi keberhasilan penulis dalam skripsi ini.

7. Buat rakan-rekan mahasiswa terutama Jurusan Perbankan Syariah 3 angkatan 2013 yang juga turut memberikan saran dan dorongan kepada peneliti, baik berupa diskusi maupun buku-buku yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini.
8. Buat teman-teman Ardiansyah Fahlepi, Edison Hutapea, Imran Rosyadi, Reki Fadly, Muhammad Zulfahkri Amzah, Fahrur Rozi Harahap dan rekan-rekan lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti tiada kata-kata indah yang dapat peneliti ucapkan selain do'a.

Selanjutnya peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT semata. Untuk memperbaiki tulisan peneliti selanjutnya, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca secara umum.

Padangsidempuan,     September 2019  
Penulis

**MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
**NIM. 13 220 0113**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

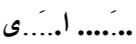
- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathahdanya	Ai	a dan i
	fathahdanwau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **4. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tandata sydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

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

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

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

## ABSTRAK

**Nama** : MUHAMMAD ILHAM SIREGAR  
**NIM** : 13 220 0113  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan jumlah nasabah KPR Griya pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu pada tahun 2015 sampai 2016, sedangkan pada tahun 2017 sampai 2018 mengalami peningkatan. Namun, hal ini disebabkan karena persaingan antar bank yang semakin meningkat sehingga masih perlu untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan nasabah agar terwujudnya loyalitas nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah terdapat kualitas produk, kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang kualitas produk, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah. Kemudian penjelasan tentang KPR Griya. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan, Kepuasan Nasabah merupakan hasil evaluasi akhir dari seorang nasabah terhadap suatu produk perbankan dengan cara membandingkan produk tersebut dengan produk sejenis dari bank pesaing, apakah produk yang diterimanya sesuai dengan harapannya, Loyalitas Nasabah adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel 92 nasabah dengan teknik pengambilan sampel adalah *stratified random sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan SPP versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk KPR Griya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sedangkan hasil uji secara simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

**Kata kunci** : Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah Loyalitas Nasaba

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul/Sampul</b>	
<b>Halaman Pengesahan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Pembimbing</b>	
<b>Surat Pernyataan Keaslian Skripsi</b>	
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Defenisi Operasional Variabel.....</b>	<b>13</b>
<b>E. Rumusan Masalah.....</b>	<b>14</b>
<b>F. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>G. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>H. Landasan Teori .....</b>	<b>17</b>
A. Kerangka Teori .....	17
a. Loyalitas Nasabah .....	17
1) Pengertian Loyalitas.....	17
2) Faktor Faktor yang Membentuk Loyalitas .....	18
b. Nasabah.....	19
c. Kualitas Produk .....	20
1) Pengertian Kualitas Produk .....	20
2) Pentingnya Kualitas Produk .....	22
3) Ciri-ciri Produk yang Berkualitas .....	23
d. Kepuasan Nasabah .....	23
1) Pengertian Kepuasan Nasabah.....	23
2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	24
3) Ciri-ciri Kepuasan Nasabah.....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Berpikir .....	30

D. Hipotesis .....	31
<b>I. Metodologi Penelitian .....</b>	<b>33</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Sumber Data .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
1. Observasi.....	36
2. Teknik angket.....	36
F. Teknis Analisis Data .....	37
1. Uji Validitas Dan Realibilitas .....	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Realibilitas .....	38
2. Uji Statistik Deskripsi.....	38
3. Pengujian Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolinearitas .....	39
c. Uji Heterokedastisitas .....	39
4 Analisis Regresi Berganda .....	39
5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
6 Uji Hipotesis.....	40
a. Uji koefisien regresi parsial (Uji t) .....	40
b. Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F) .....	41
<b>J. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidempuan .....	42
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidempuan....	42
2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah .....	45
3. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.....	46
4. Produk-Produk Bank SUMUT Cabang Syariah.....	47
a. Produk Penghimpunan Dana .....	47
b. Produk Pembiayaan.....	49
c. Produk Jasa .....	51
d. Lokasi Perusahaan.....	51
5. Lokasi Perusahaan .....	51
B. Analisis Hasil Penelitian.....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Statistik Deskriptif .....	55
4. Uji Asumsi Klasik .....	56

a. Uji Normalitas.....	56
5. Uji Multikolinearitas.....	57
6. Uji Heteroskedastisitas.....	58
7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
9. Uji Hipotesis.....	62
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	62
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
D. Keterbatasan Penelitian.....	67
<b>K. Penutup.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Perkembangan Jumlah Nasabah Produk KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan Periode 2014-2018 .....	10
Tabel 1.2 : Definisi Operasional Variabel.....	13
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 : Populasi Penelitian .....	32
Tabel 3.2 : Skala <i>Likert</i> .....	36
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	51
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	51
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	52
Tabel 4.4 : Hasil Uji Realibilitas .....	52
Tabel 4.5 : Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 4.6 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4.9 : Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	60
Tabel 4.10 : Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir Variabel X dan Variabel Y .....	28
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan .....	44
Gambar 4.2 : Lokasi Perusahaan .....	50
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.4 : Hasil Uji Normalitas .....	55
Gambar 4.5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 6 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Heteroskedastitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Koesisien Determinasi
- Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Hasil Uji “t”
- Lampiran 12 : Hasil Uji “F”
- Lampiran 13 : Sampel Penelitian
- Lampiran 14 : Dokumentasi Riset
- Lampiran 15 : Tabel “r”
- Lampiran 16 : Tabel “t”
- Lampiran 17 : Tabel “F”



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Menurut ketentuan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kemudian agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan.<sup>1</sup>

Persaingan di dalam industri perbankan yang semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi oleh dunia perbankan. Untuk mempertahankan pasar, setiap bank menawarkan produk dan pelayanan yang handal dan hampir semua kegiatannya tidak berbeda. Karena itu, agar suatu bank dapat tampil beda dan memenangkan persaingan, bank

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 25.

harus memiliki pelayanan yang lebih baik dari yang lain. Menurut Kotler dan Keller arti dari kualitas produk adalah “*The eability ofaa product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, easeeof operationnand repair, and other valued attributes*” yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas produk memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Bank merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan sektor perbankan. Perkembangan dunia perbankan yang pesat saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beraneka ragam dan berkualitas. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa perbankan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Aktivitas utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbankan Indonesia memiliki banyak produk yang ditawarkan, seperti simpanan masyarakat berupa giro,

---

<sup>2</sup>Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga, (Jakarta: PT. Indeks, 2008), hlm. 326.

deposito, tabungan. Dalam bentuk kredit berupa kredit produktif, kredit konsumtif dan kartu kredit. Dalam bentuk jasa berupa layanan transaksi perbankan, *cash management*, *bancassurance*, valuta asing, perbankan elektronik, fasilitas ekspor impor dan bank garansi.

Untuk mencapai semua kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat maka banyak yang mendirikan bank di Indonesia, salah satunya Bank Syariah Mandiri. Sejarah perbankan syariah pertama kali muncul di Mesir pada tahun 1963. Sedangkan di Indonesia sendiri perbankan syariah baru lahir pada tahun 1991 dan secara resmi dioperasikan tahun 1992. Bank syariah kini telah marak di kalangan masyarakat Indonesia. Berbeda halnya dengan bank konvensional yang berbasiskan ekonomi sekuler, bank syariah hadir berlandaskan prinsip ekonomi Islam. Namun begitu bukan berarti semua nasabah pada bank syariah, mempertimbangkan faktor-faktor dalam memilih suatu bank syariah hanya menilai dari sisi syariahnya saja.

Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang dijalankan dengan prinsip syariah. Dalam setiap aktivitas usahanya, bank syariah selalu menggunakan hukum-hukum Islam yang tercantum di dalam Al-Qur'an dan haḍis.<sup>3</sup> Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah tanpa adanya pengambilan riba pada setiap produk-produk yang ditawarkan terhadap nasabahnya. Sejak didirikan bank Syariah di Indonesia, perkembangan perbankan syariah sampai saat ini sangat pesat dari segi penjualan produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

---

<sup>3</sup>Sumber Wikipedia, "*Bank Syariah*" (<https://pengertiandefinisi.com>. 16 November 2018 pukul 10:28 WIB)

Hal ini sebuah bukti minat yang tinggi dan respon positif dari masyarakat Indonesian sangat baik terhadap hadirnya bank syariah.<sup>4</sup> Oleh sebab itu bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dan tata caranya mengacu kepada ketentuan al-Qur'an dan Hadis. Dimana prinsip dari Bank Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini ditandai dengan peningkatan jumlah kantor Cabang dan jenis serta pengembangan asset. Pertumbuhan jumlah kantor Cabang dan jenisnya pada tahun 1999, telah mencapai 3 Bank umum syariah dan 43 unit kantor Cabang, pada tahun 2001 terdapat 5 jenis umum Bank syariah plus unit usaha syariah dari 5 menjadi 8 dan jumlah kantor dari 96 menjadi 138 kantor Cabang. Pada tahun

---

<sup>4</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.105-106.

2003 terdapat 10 jenis Bank umum syariah plus unit usaha syariah dari 5 menjadi 8 dan jumlah kantor dari 96 menjadi 138 kantor Cabang. Pada tahun 2004 terjadi peningkatan jumlah Bank umum syariah plus unit usaha syariah dari 10 menjadi 18, dan jumlah kantor meningkat dari 234 menjadi 337. Pada tahun 2005 terdapat 22 jenis bank umum syariah plus unit usaha syariah dan 436 kantor Cabang. Pada tahun 2006 terjadi jumlah peningkatan bank umum syariah plus unit usaha syariah dari 22 menjadi 23 unit, dan jumlah kantor dari 436 menjadi 509 kantor Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Hingga tahun 2017 jumlah Bank Umum Syariah 14 bank, 45 Unit Usaha Syariah dan 165 Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Sementara itu pertumbuhan asset bank syariah juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.<sup>5</sup>

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.<sup>6</sup>

Pada dasarnya manusia mempunyai kebutuhan pokok yakni rumah, rumah merupakan surga bagi sebuah keluarga, rumah merupakan tempat

---

<sup>5</sup>Sumber Wikipedia, “*Bank Indonesia*”, (<https://www.ojk.go.id>. 17 November 2018 pukul 18.36 WIB).

<sup>6</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 1

berteduh dari panasnya sinar matahari dan hujan, selain sebagai tempat berteduh rumah juga digunakan sebagai tempat berkumpulnya keluarga untuk saling berkomunikasi satu sama yang lain, di era yang modern ini tidak sedikit masyarakat yang membeli rumah dengan cara tunai atau dikredit. Namun banyak juga masyarakat yang membeli rumah dengan cara dikredit dengan jangka waktu pelunasan tertentu, hal ini di karenakan mereka merasa lebih ringan bila membeli dengan cara di cicil atau di kredit. Banyaknya masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal atau rumah, hal ini membuat pihak perbankan membuat program atau produk perbankan yang dinamakan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR).<sup>7</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa khusus pada pembiayaan atas kepemilikan rumah atau umumnya dikenal dengan nama Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) untuk lingkungan bank konvensional merupakan salah satu produk yang cukup diminati oleh nasabah bank syariah. Hal ini disebabkan setiap masyarakat tentunya ingin memiliki rumah mereka masing-masing sehingga, produk ini dapat dikatakan sebagai salah satu produk unggulan oleh bank syariah.

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) dipandang sangat menguntungkan karena dapat membantu dalam memiliki rumah sendiri, Prinsip KPR adalah membiayai terlebih dahulu biaya pembelian atau pembangunan rumah. Dalam pemberian kredit pasti diikuti dengan suatu perjanjian, pasal 1313 BW memberikan definisi tentang perjanjian jual beli “Suatu perjanjian adalah suatu

---

<sup>7</sup>Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 303.

perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang laen aatau lebih”. Dan syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam pasal 1320 BW, yang terdiri dari: 1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, 2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, 3. Suatu hal tertentu, 4. Suatu sebab yang halal.

Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan terobosan dari perbankan untuk memenuhi salah satu dari kebutuhan masyarakat, produk perbankan ini pertama kali dikelola oleh bank konvensional akan tetapi seiring dengan perkembangan jaman masyarakat menginginkan pengelolaan dengan sistem syariah yang kemudian dikenal dengan KPRS (Kredit Kepemilikan Rumah Syariah). Meskipun perbankan syariah tersebut relatif baru di Indonesia, akan tetapi pertumbuhannya dari tahun ketahun baik dari sisi jumlah banknya maupun ekspansi penghimpunan dana dan pembiayaanya cukup menjanjikan dalam memberikan kontribusi pada *market share* perbankan nasional. Hal ini menjadi fenomena yang terus dicermati kalangan bisnis karena merupakan peluang yang sangat prospektif untuk terus dikembangkan, mengingat bahwa penduduk di Indonesia yang mayoritas muslim merupakan pasar yang cukup potensial bagi perkembangan perbankan syariah.

Kota Padangsidempuan dengan jumlah penduduknya sekitar 237.641.326<sup>8</sup> jiwa merupakan kota yang berkembang dengan rata-rata tingkat ekonomi masyarakat menengah dari tahun ke tahun penduduk masyarakat kota

---

<sup>8</sup> Sumber Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padangsidempuan (<https://www.padangsidempuankota.bps.go.id>, diakses 24 Oktober 2018 pukul 19.21 WIB)

Padangsidempuan terus meningkat mencapai 22,74<sup>9</sup> persen, sehingga akan mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat khususnya rumah tempat tinggal. Untuk memiliki rumah tempat tinggal tidaklah mudah apabila dilihat dari penghasilan masyarakat khususnya kalangan rendah yang memiliki penghasilan yang pas-pasan. Dalam mengimplementasi produk-produk pembiayaan tersebut, BSS harus mampu menghindari ataupun menekan resiko yang mungkin akan timbul, dengan menciptakan manajemen resiko pembiayaan. Jenis pembiayaan kredit yang dilakukan pada Bank Sumut Syariah adalah dengan menggunakan akad mudharabah. Mudharabah adalah suatu akad kerja sama usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama adalah pemilik modal (shahibul ma'al), sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola modal (mudharib). Dengan syarat bahwa hasil keuntungan yang diperoleh akan dibagi untuk kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan bersama (nisbah bagi hasil). Namun, bila terjadi kerugian maka akan ditanggung oleh si pemilik modal (shahibul ma'al)<sup>10</sup>. Dengan adanya pembiayaan KPR Griya telah menjadi solusi bagi masyarakat yang hendak memiliki rumah tempat tinggal dengan mudah pada peraturan pembayaran yang di tawarkan oleh pihak bank.

KPR bank syariah sangat selektif dalam pendistribusian pembiayaan ke nasabah terlebih kepada persyaratan administratif mayor dan analisa sumber pengembalian pembayaran nasabah. Keunggulan produk KPR bank syariah jelas berbeda dengan produk komersial lainnya. Ini terlihat dari angsuran yang

---

<sup>9</sup> Sumber Wikipedia, “Kebutuhan Perencanaan Data Yang Dipublikasikan BPS Bagi Perekonomian Kota Padangsidempuan” (<https://www.slideshare.net/manafhsb/data-kota-padangsidempuan>, diakses 16 November 2018 pukul 14:29 WIB)

<sup>10</sup> Sumber Wikipedia, “Pembiayaan Bank Sumut Syariah (BSS)” (<http://islamdanperbankan.blogspot.com>, diakses 16 November 2018 pukul 14.39 WIB)

flat (tetap) sampai tenor yang pembiayaan. Adapun keunggulan dari KPR bank syariah adalah a) Tingkat Margin rendah, b) Jangka waktu s/d 180 bulan (15tahun), c) Angsuran tetap sampailunas, d) Bebas biaya *appraisal* s/d *plafond* Rp 500 juta, e) Proses cepat.<sup>11</sup>

Dari keunggulan-keunggulan yang diperoleh dari produk KPR engan bank syariah nasabah merasa kurang puas dengan persyaratan adminitrasi dan persyaratan pendukung yang lain yang bisa dikatakan sangat ribet untuk memperoleh KPR dari bank syariah. Ini terbukti dari banyaknya nasabah aktif baik nasabah tabungan atau nasabah pembiayaan yang tidak bisa memperoleh program kredit kepemilikan rumah dari bank syariah.

Dalam KPR syariah juga dikenal dengan istilah Akad Murabahah. Akad murabahah adalah sebuah skema pinjaman yang dilandasi dengan prinsip jual beli<sup>12</sup>. Contohnya, jika ada seorang nasabah ingin membeli sebuah rumah, kemudian bank syariah akan terlebih dahulu membeli rumah tersebut dari *developer* dan kemudian bank akan menjual kembali kepada nasabah yang tentunya sudah ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati antara bank syariah dengan pembeli. Di sisi lain pihak bank juga akan melakukan akad kredit kepada pembeli sebagai calon nasabah. Jika pengajuan pembeli belum disetujui pihak bank, sebaiknya pembeli mempelajari apa saja yang masih belum lengkap dalam pengajuan tersebut. Dengan begitu, pada pengajuan selanjutnya, berkas-berkas pembeli telah siap. Namun, jika telah

---

<sup>11</sup> Sumber Wikipedia, “*Kuunggulan KPR Bank Sumut Syariah*” (<http://islamdanperbankan.blogspot.com>. diakses 7 September 2019 pukul 09.58 WIB)

<sup>12</sup> Sumber Wikipedia., “*Pengertian Akad Murabahah*” (<http://islam-dan-perbankan.blogspot.com>.diakses 7 September 2019 pukul 10.03 WIB)

disetujui, sebaiknya pembeli melunasi pinjaman atau angsuran KPR secara tepat waktu. Dengan demikian, pihak bank juga akan memberikan kepercayaan kepada pembeli dan memberikan kemudahan dan fasilitas yang memadai. Cara lainnya, pembeli juga bisa datang langsung ke kantor bank Cabang penyalur FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan).

Pembeli bisa menanyakan informasi soal lokasi rumah yang terkait FLPP dan menghitung kemampuan nasabah mencicil kredit, dan fasilitas-fasilitas lainnya. Pemerintah pada tahun ini menggandeng bank umum atau syariah hingga BPD (Bank Pembangunan Daerah) untuk menyalurkan FLPP. Pembeli juga bisa aktif datang ke pameran-pameran khususnya untuk pameran perumahan *non-real estate* untuk segmen menengah ke bawah. Sebaiknya pembeli sebagai calon nasabah mencari informasi terlebih dahulu mengenai KPR rumah bersubsidi ini. Dengan demikian, pembeli tidak akan salah langkah dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian, pembeli juga tidak akan kerepotan harus ke bank dan ke pihak pengembang secara berulang-ulang bila Anda sudah paham betul mengenai syarat-syaratnya dan sudah pembeli persiapkan secara lengkap. Khusus bagi warga sekitar kota padangsidempuan kini sudah banyak pilihan perumahan. Karena pengembang perumahan sudah mulai bermain dan melirik-lirik kota salak ini. Adapun perkembangan jumlah nasabah KPR Griya PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Perkembangan Jumlah Nasabah Produk KPR Griya PT. Bank**  
**SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan Periode 2014-2018**

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	205
2015	190
2016	182
2017	276
2018	297

Sumber: PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah KPR Griya di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan pada tahun 2014 mencapai 205 nasabah, kemudian pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 15 nasabah (10%) menjadi 190 nasabah, pada tahun 2016 mengalami penurunan 8 nasabah (5%) menjadi 182 nasabah, sedangkan pada tahun 2017 dan 2018 mengalami kenaikan yaitu 276 dan 297.

Dilihat dari data yang di analisis dapat disimpulkan bahwa KPR Griya di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan mengalami penurunan disebabkan tidak loyalnya akibat minat nasabah secara umum dapat dinilai berdasarkan lamanya nasabah dalam menggunakan kualitas produk atau jasa serta kesetiaan nasabah untuk tidak berpaling ke bank lain. Jadi, ketersediaan lahan bagi perumahan mengakibatkan harga jual property semakin meningkat. Sehingga salah satu menjadi beban bagi masyarakat kalangan yang mempunyai penghasilan tidak besar. Dengan masalah yang dihadapi masyarakat kalangan yang berpenghasilan rendah mengakibatkan terjadinya kesempatan bagi penyedia layanan jasa keuangan untuk memberikan bantuan Kredit Perumahan

Rakyat (KPR). Bank merupakan salah satu lembaga penyedia jasa keuangan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat melalui proses yang sederhana dan terjangkau semua kalangan.

Oleh karena itu pihak perbankan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan memilih mereka sebagai bank tempat melakukan analisis faktor-faktor kepemilikan rumah atau lazim disebut KPR. Dengan demikian, berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah pokoknya yaitu:

1. Rendahnya Kualitas Produk KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Kurangnya Kepuasan Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
3. Rendahnya Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

## **C. Batasan Masalah**

Dari beberapa masalah yang teridentifikasi pada penelitian ini dan dengan keterbatasan kemampuan waktu dan dana yang dimiliki peneliti, maka

perlu dilakukan pembatasan masalah agar pembahasan ini lebih terarah dan terfokus pada permasalahan yang dikaji. Adapun permasalahan yang diteliti yaitu Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul penelitian maka di sini dibuat definisi operasional variabel, guna menjelaskan istilah yang dipakai dalam penelitian ini. Definisi yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan. <sup>13</sup>	a. Produk mudah diingat nasabah b. Produk yang aman c. Produk yang paling sesuai dengan kebutuhan nasabah	Skala likert
2.	Kepuasan Nasabah (X <sub>2</sub> )	Kepuasan Nasabah merupakan hasil evaluasi akhir dari seorang nasabah	a. Pilihan Tepat b. Kesesuaian Harapan c. Kepuasan	Skala likert

<sup>13</sup>Haryanto, R. A, *Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (2013).

		terhadap suatu produk perbankan dengan cara membandingkan produk tersebut dengan produk sejenis dari bank pesaing, apakah produk yang diterimanya sesuai dengan harapannya. <sup>14</sup>	fasilitas	
3.	Loyalitas Nasabah	Loyalitas Nasabah adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan. Sikap menentukan pilihan tersebut juga untuk membuat komitmen dan melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut. <sup>15</sup>	a. Rekomendasi b. Pembelian c. Pilihan Pertama	Skala likert

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk KPR Griya terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan ?

<sup>14</sup>Cahyono, M, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya* (Doctoral dissertation, Petra Christian University, 2008).

<sup>15</sup>Aryani, D dan Rosinta, F, *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu. Administrasi (2010).

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan ?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk KPR Griya terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penulis mengharapkan penelitian dapat berguna bagi semua orang. Adapun kegunaan yang diharapkan penulis diantaranya adalah:

1. Bagi peneliti, dapat memberikan tambahan pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan ilmu yang di peroleh selama berda di bangku kuliah serta sebagai syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

2. Bagi pihak PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.  
Memberikan masukan kepada pihak bank dalam upaya meningkatkan kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
3. Bagi Akademik, sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian berikutnya terhadap materi yang berhubungan dengan kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **a. Loyalitas Nasabah**

###### 1) Pengertian Loyalitas

Loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

Loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.<sup>1</sup> Sedangkan Loyalitas menurut Tjiptono adalah situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.<sup>2</sup>

Jadi, di sini loyalitas para karyawan bukan hanya sekedar kesetiaan fisik atau keberadaannya di dalam organisasi, namun termasuk pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada organisasi. Saat ini loyalitas para karyawan bukan sekedar menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sebagai karyawan yang sesuai dengan uraian-uraian tugasnya atau disebut juga

---

<sup>1</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.

<sup>2</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 111

dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik dari organisasi.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

## 2) Faktor Faktor yang Membentuk Loyalitas

Swastha dan Handoko menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

- a. Kualitas Produk, kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas nasabah.
- b. Kualitas jasa, selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas jasa.
- c. Emosional, emosional di sini lebih diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.
- d. Harga, sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga di sini lebih

diartikan sebagai akibat, atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.

- e. Biaya, orang berpikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.<sup>3</sup>

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi baru dapat terpenuhi apabila nasabah memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan nasabah.

#### **b. Nasabah**

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>4</sup> Nasabah disebut juga pelanggan yang merupakan semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada informasi perusahaan.

---

<sup>3</sup>Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPET, 2004), hlm. 83.

<sup>4</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 334

Nasabah debitur adalah pihak yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

### **c. Kualitas Produk**

#### 1) Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk adalah suatu keadaan dimana nasabah merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan. Tjiptono mendefinisikan kualitas sebagai

---

<sup>5</sup>Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>6</sup>

Sedangkan kualitas produk menurut Nasution adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.<sup>7</sup> Disamping itu juga kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kualitas produk menurut Kottler dan Amstrong dalam Siti Fauziah adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan yang ditawarkan suatu perusahaan yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat/sering dikatakan “sesuai dengan tujuan”.<sup>8</sup> Oleh karena itu memperbaiki kualitas produk ataupun jasa merupakan tantangan yang penting bagi perusahaan dalam bersaing dan merupakan faktor penting yang mendorong pertumbuhan ekonomis di pasar global.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah suatu keadaan dimana nasabah merasa cocok dengan suatu

---

<sup>6</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit*, hlm. 299

<sup>7</sup> M. Nur, Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm 2-3

<sup>8</sup>Siti Fauziah, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*, Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014, hlm. 7

produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhannya.

## 2) Pentingnya Kualitas Produk

Rusel dalam Ariani mengidentifikasi tujuh peran pentingnya kualitas produk yaitu:

### a. Meningkatkan reputasi perusahaan.

Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapatkan predikat sebagai organisasi yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi tersebut dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai “lebih” dimata masyarakat.

### b. Menurunkan biaya.

Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi. Hal ini disebabkan perusahaan atau organisasi tersebut berorientasi pada (*customer satisfaction*), yaitu dengan mendasarkan jenis, tipe, waktu, dan jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

c. Meningkatkan pangsa pasar.

Pangsa pasar akan meningkat bila meminimalkan biaya tercapai, karena perusahaan dapat menekan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang utama.<sup>9</sup>

3) Ciri-ciri Produk yang Berkualitas

Dalam bahasa sederhana, produk yang handal dapat diartikan sebagai produk yang berkualitas, produk yang sesuai harapan konsumen. Untuk lebih mudahnya, berikut ini beberapa kriteria/ciri-ciri sebuah produk handal atau tidak:

- a. Produk tersebut memiliki umur ekonomis yang cukup lama.
- b. Apabila produk tersebut mengalami kerusakan mudah diperbaiki.
- c. Kerusakan salah satu komponen tidak akan berpengaruh banyak pada fungsi utama produk tersebut.
- d. Mudah digunakan dan mudah dirawat.
- e. Ramah lingkungan.<sup>10</sup>

**d. Kepuasan Nasabah**

1) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah hasil akumulasi dari nasabah dalam menggunakan produk dan jasa yang diterima sesuai yang diharapkan. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau

---

<sup>9</sup>Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi*, (Depdiknas, 2003), hlm. 9

<sup>10</sup>Yuda, “*Ciri-ciri Produk yang Berkualitas*”, (<https://ideusahabisnis.com/kriteria-ciri-ciri-produk-yang-handal-dan-disukai-konsumen>), diakses, 7 September 2019 pukul 10:23 WIB)

membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu yang memadai.

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan nasabah adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.<sup>11</sup> Menurut Mowen dalam Fandy Tjiptono merumuskan kepuasan nasabah sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan nasabah merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi spesifik.<sup>12</sup>

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil akumulasi dari nasabah dalam menggunakan produk dan jasa yang diterima sesuai yang diharapkan.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Rambat Lupiyoadi menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu:

### a. Kualitas produk.

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

---

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2011), hlm. 433.

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm. 434

b. Kualitas pelayanan.

Terutama untuk industri jasa, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional.

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

e. Biaya.

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.<sup>13</sup>

Menurut Nasution faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari perspektif dan harapan nasabah:

a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal yang dirasakan nasabah ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu

---

<sup>13</sup>Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Selemba Empat, 2008), hlm. 158

kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan nasabah akan tinggi demikian pula sebaliknya.

- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman dimana mereka menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh nasabah itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi nasabah, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi nasabah. Orang-orang dibagian penjualan dan periklanan setidaknya membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi nasabah akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi nasabah tentang produk itu.<sup>14</sup>

Produk yang dipasarkan merupakan senjata yang sangat bagus dalam memenangkan persaingan apabila memiliki mutu atau kualitas yang tinggi. Sebaliknya produk yang mutunya rendah akan sukar untuk memperoleh citra dari para konsumen. Oleh karena itu produk yang dihasilkan harus diusahakan agar tetap bermutu baik.

Sebagai Firman Allah SWT dalam (Q.S Al-Baqarah. 168)

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَلًا طَيِّبًا وَلَا  
تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

<sup>14</sup>M. Nur, Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 104.

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”.<sup>15</sup>

### 3) Ciri-ciri Kepuasan Nasabah

Kotler menyatakan ciri-ciri nasabah yang merasa puas sebagai berikut:

- a. Loyal terhadap produk. Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan.
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli merek lain. Ketika konsumen ingin membeli produk yang lain, maka perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan yang utama.<sup>16</sup>

Dari surah tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk memproduksi barang kita harus memperhatikan kualitas produk tersebut sehingga nantiya produk tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik dan barokah.

---

<sup>15</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahannya Al-Baqoroh ayat 168*, (Jakarta: CV. Penerbit Diponegoro), hal. 41.

<sup>16</sup>*Ibid*, hlm. 330.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang penelusuran pada penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan di lakukan. Penelitian yang dimaksud dapat berupa buku, jurnal ataupun skripsi. Penelitian terdahulu pada penelitian ini lebih dekat kepada penelitian berbentuk skripsi di antaranya seperti pada tabel berikut:

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

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wahyudi Sofyan (UIN Syarif Hidayatullah)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah	Menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan nasabah, kualitas produk, harga dan peran agen terhadap loyalitas nasabah
2.	Sata Suriyanto (UIN Syarif Hidayatullah)	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Tangerang	Menunjukkan bahwa kualitas produk terhadap minat nasabah memiliki pengaruh signifikan dan positif
3.	Siti Muwaddah (UIN Syarif Hidayatullah)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Ciputat	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan
4	Afriani Bahar	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas	Menunjukkan bahwa kualitas produk dan

		Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang	kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli uang memiliki pengaruh signifikan dan positif
--	--	---	--

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas dapat dibandingkan dengan penelitian peneliti dengan melihat perbedaan dan persamaannya:

Wahyudi Sofyan (UIN Syarif Hidayatullah) perbedaannya terdapat pada variabel Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pada AJB Bumiputera 1912 Syariah, sedangkan pada penelitian ini di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan. Persamaannya terdapat pada variabel loyalitas nasabah.

Sata Suriyanto (UIN Syarif Hidayatullah) perbedaannya adalah Minat Nasabah Pada Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Tangerang, sedangkan peneliti loyatlitas nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Persamaanya Pengaruh Kualitas Produk.

Siti Muwaddah (UIN Syarif Hidayatullah) perbedaannya adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Ciputat, sedangkan kesamaanya adalah Kepuasan Nasabah.

Afriani Bahar (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) perbedaannya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dan minat beli uang, sedangkan persamaannya kualitas produk.

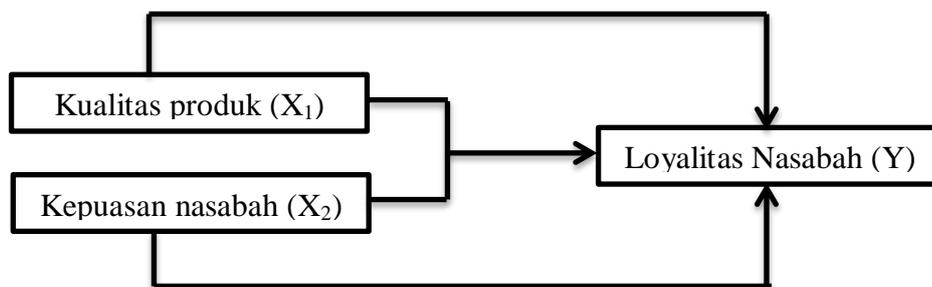
Di lihat dari peneliti di atas maka saya berkeinginan untuk mencoba melakukan penelitian apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan kepuasan

nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori di atas peneliti mengkaji dan meneliti apakah kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**  
**Variabel X dan Variabel Y**



Pada gambar tersebut menyampaikan bagaimana hubungan parsial dan simultan antara variabel X dan variabel Y. Bagaimana keduanya saling berhubungan atau mempengaruhi satu sama lainnya. Hubungan variasional yang menggambarkan hubungan antara kedua variabel, seperti: bagaimana kualitas mempengaruhi masyarakat terhadap misalnya: bagaimana kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Bagaimana kepuasan nasabah mempengaruhi masyarakat terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Dan hubungan simultan yang menggambarkan hubungan keseluruhan variabel yaitu bagaimana faktor keduanya mempengaruhi

masyarakat terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Biasanya dalam sebuah penelitian kita merumuskan suatu hipotesis terhadap masalah yang akan diteliti. Jadi pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan melalui hipotesis baru didasarkan teori dan belum menggunakan fakta. Hipotesis memungkinkan kita menghubungkan teori dengan pengamatan, atau pengamatan dengan teori. Hipotesis mengemukakan pernyataan tentang harapan peneliti mengenai hubungan-hubungan antara variabel-variabel dalam persoalan. Sejalan dengan itu, Usman dan Purnomo bahwa, “Hipotesis ialah pertanyaan atau jawaban sementara terhadap rumusan penelitian yang dikemukakan”.<sup>17</sup> Senada dengan itu, Arikunto menyatakan bahwa, “Hipotesis adalah alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya”.<sup>18</sup> Menurut Setyosari “Hipotesis yang baik memiliki dua kriteria, yaitu: 1) Hipotesis adalah pernyataan tentang hubungan atau relasi antara variabel-variabel, 2) Hipotesis mengandung implikasi-implikasi yang jelas untuk pengujian hubungan yang dinyatakan”.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Usman Dan Purnomo, *Metodologi Pendidikan Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 38.

<sup>18</sup> Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hlm. 43.

<sup>19</sup> Setyosari, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2013), hlm. 111.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara atas pernyataan penelitian yang akan dibuktikan kebenarannya. Dengan demikian, maka dalam penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

1.  $H_{a1}$  : Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
2.  $H_{a2}$  : Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.
3.  $H_{a3}$  : Terdapat pengaruh kualitas nasabah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yang berlokasi di Jalan Sudirman Ex. Merdeka No. 12, Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Juni 2018 sampai dengan Agustus 2019.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka-angka statistik.<sup>1</sup> Menurut Abdurrahmat Fathoni “penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang mempunyai dukungan pencapaian validitas yang tinggi reliabilitasnya”.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Sebagaimana Komaruddin yang dikutip oleh Mardalis menyatakan bahwa, “Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel”.<sup>2</sup> Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga dan objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek

---

<sup>1</sup>Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm.30.

<sup>2</sup>Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 53

atau objek itu. Maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KPR iB Griya pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan pada produk berjumlah 1150 nasabah.

**Tabel 3.1**  
**Populasi Penelitian**

Nasabah Aktif KPR Griya	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
1150 Nasabah	456 Nasabah	694 Nasabah

Sumber: PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Fathoni menyatakan bahwa, “Sampel merupakan wakil sah bagi populasi sasaran, bukan bagi keseluruhan populasi sampling”.<sup>3</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan *stratified random sampling*. Menurut Juliansyah Noor, *stratified random sampling* adalah: “Teknik membantu menaksir parameter populasi, mungkin terdapat subkelompok elemen yang bisa diidentifikasi dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berbeda pada suatu variabel yang diteliti.”<sup>4</sup>

Berdasarkan hal tersebut di atas maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti adalah *stratified random sampling*. Maka sampel adalah menggunakan rumus Solvin, yaitu sebagai berikut:<sup>5</sup>

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

<sup>3</sup>Fathoni, Abdurrahman. *Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), hlm. 103

<sup>4</sup>Juliansyah, Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 151

<sup>5</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 112.

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = *error level* (Tingkat kesalahan sampel 10%)

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

$$n = \frac{1150}{1 + 1150(0,1)^2} = 92$$

$n = 92$  nasabah

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 92 nasabah KPR Griya pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Maka penelitian memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.<sup>6</sup>

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data skunder, yaitu:

- a. *Data primer*: data yang di peroleh dari pihak responden langsung yaitu KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dengan alat batu kuisisioner, observasi, dan wawancara.
- b. *Data sekunder*: data yang diperoleh secara tidak langsung dari instansi-instansi subjek yang berkaitan dengan penelitian sebagai informasi. Data penelitian diperoleh dari KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

---

<sup>6</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian unutup Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Grapindo Persada, 2009), hlm. 82

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.<sup>7</sup> Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data primer ini adalah:

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengamatan menurut adanya pengamatan dari seorang peneliti, baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen berupa penelitian dalam bentuk lembaran pengamatan atau lainnya.

### 2. Teknik angket

Angket merupakan daftar pernyataan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang lain yang diberi tersebut bersedia memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna.<sup>8</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan penyebaran angket kepada karyawan PT. Bank Sumut Cabangang Syariah Padangsidempuan dengan angket yang menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban

---

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta. 2013), hlm. 134

<sup>8</sup>*Ibid.*, hlm. 136.

setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.<sup>9</sup> Kemudian jawaban tersebut diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat setuju (SS)	5	5
Setuju (S)	4	4
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	2
Sangat tidak setuju (STS)	1	1

## F. Teknis Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian ini maka data yang bersifat kuantitatif dengan analisis statistik dengan langkah-langkah yaitu:

### 1. Uji Validitas Dan Realibilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Rumus yang digunakan untuk menguji instrumen ini adalah analisis korelasi “r” yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:<sup>10</sup>

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

<sup>9</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 168.

<sup>10</sup>Arikunto, Suharsimi, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 327.

## b. Uji Realibilitas

Pengujian alat pengumpulan data yang kedua adalah realibilitas instrumen. Suatu instrumen pengukuran reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.<sup>11</sup> Karena itu reliabilitas alat itu merupakan syarat mutlak untuk menentukan pengaruh variabel yang satu terhadap variabel yang satu lagi. Uji reliabilitas dilakukan Perhitungannya menggunakan rumus Cronbach Alpha yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot 1 - \left[ \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

keterangan:

$r_{11}$  : Keandalan instrumen

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum Si^2$ : Jumlah ragam pertanyaan

$St^2$ : Ragam total

## 2. Uji Statistik Deskripsi

Uji statistik deskripsi adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.<sup>12</sup>

## 3. Pengujian Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

---

<sup>11</sup> Morrisson, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 99

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: IKAPI, 2005), hlm. 142.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 21 dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila signifikansi lebih dari 5% atau 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen.<sup>14</sup>

c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>15</sup>

4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>16</sup> Persamaan regresi untuk dua predicator adalah:

$$LN = a + b_1KP + b_2KN + e$$

Keterangan:

LN : Loyalitas Nasabah

---

<sup>13</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 174.

<sup>14</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Op.Cit*, hlm. 140.

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Op.Cit*, hlm. 141.

<sup>16</sup>Sugiyono, *Ibid*, hlm. 277.

a : Konstanta

$b_1 b_2$  : Koefisien Regresi

KP : Kualitas Produk

KN : Kepuasan Nasabah

e : Error

#### 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.<sup>17</sup>

#### 6. Uji Hipotesis

##### a. Uji koefisien regresi parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas secara individu dalam menerangkan variabel terikat.<sup>18</sup> Maka digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut: 1) Jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), maka  $H_a$  diterima, 2) Jika  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ), maka  $H_a$  ditolak.

---

<sup>17</sup>Mudjarat, Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 240-241

<sup>18</sup>Mudrajat Kuncoro, *Op.Cit.*, hlm. 240-241.

b. Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.<sup>19</sup>

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  = Kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah  
Kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas  
nasabah.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  = Kualitas produk tidak mempengaruhi loyalitas  
nasabah  
Kepuasan nasabah tidak mempengaruhi  
loyalitas nasabah.

---

<sup>19</sup>*Ibid*, hlm. 114

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) didirikan pada Tanggal 04 Nopember 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Se Sumatera Utara.<sup>1</sup>

Salah satu yang merupakan Bank Umum Milik Daerah (BUMD) seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) yang sekarang dikenal dengan nama Bank SUMUT yang kepemilikannya sampai dengan saat ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara. Bank SUMUT secara terus menerus melakukan perubahan sehingga mampu bertahan di tengah persaingan tersebut. Bank SUMUT sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syariah yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada Tanggal 04 Nopember 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan

---

<sup>1</sup>[www.BankSUMUT.com](http://www.BankSUMUT.com), diakses 24 April 2018, pukul 21.15 WIB

76 Unit Layanan Syariah diseluruh Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Konvensional Bank SUMUT.

Kebijakan dan gagasan untuk mendirikan Unit Usaha Syariah didasari tingginya minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mendapatkan layanan berbasis syariah dan telah berkembang cukup lama dikalangan Bank Sumut, terutama sejak dikeluarkannya UU No. 20 Tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah, Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan di dalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah, namun Bank SUMUT ikut ambil resiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasari pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *Religious*, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Usaha Unit Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat Muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>2</sup>

Atas dasar itulah akhirnya pada Tanggal 04 Nopember 2004 Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah,

---

<sup>2</sup> [www.banksumut.com](http://www.banksumut.com)

yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan. Kemudian pada Tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada Tanggal 26 Desember 2006.

Strategi yang dilakukan oleh Bank SUMUT dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah;

a. Menetapkan target pasar

Pasar yang dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih mikro yang telah memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa perbankan dan mempunyai kesadaran untuk menerapkan ajaran Islam dengan baik. Selain dari masyarakat, pendanaan juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan Islam yang memiliki kegiatan kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan, Sebagai bank milik Pemerintahan Daerah, target penghimpunan dana juga dari pada karyawan PEMDA yang mempunyai pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan.

b. Melakukan Sosialisai Dan Promosi

Bank Sumut unit syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk perbankan syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televise, radio, dan juga melalui brosur, spanduk banner, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar untuk melakukan sosialisasi dan promosi.

### c. Mengembangkan Infrastruktur Teknologi Sistem Informasi

Bank Sumut bekerja sama dengan pihak PT. *Collage* Inti Pratama sebagai vendor<sup>3</sup> untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses internal layanan produk dan jasa syariah dengan tingkat keamanan dan asuransi dan akurasi yang tinggi.

### d. Pengembangan Produk

Pengembangan produk lebih difokuskan kepada produk pembiayaan, produk penghimpunan dan dan produk jasa. Pengembangan dari masing-masing produk akan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.

Pemaparan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan di atas memiliki ruang lingkup yang cukup luas. Oleh karena itu peneliti terfokus pada PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidimpuan.<sup>4</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Visi yang ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah adalah menjadi bank yaitu untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat yang dilakukan dengan prinsip syariah sesuai ketentuan DSN-MUI.

---

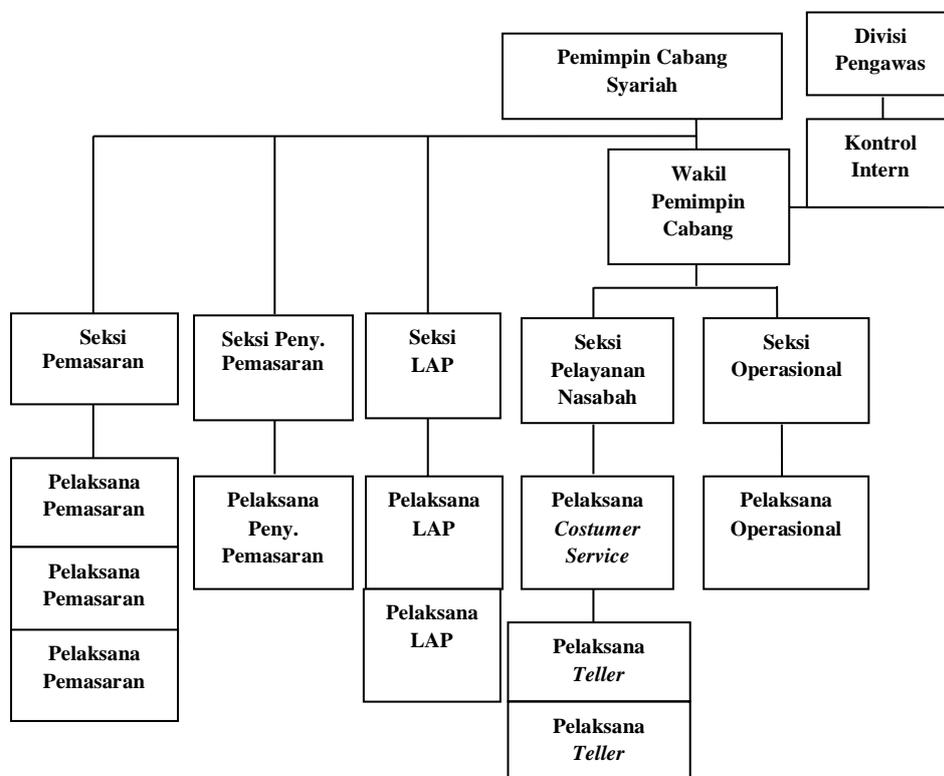
<sup>3</sup> <http://artikataKbbi.web.id> diunggah:07/07/2019.21:35 WIB.

<sup>4</sup> [www.banksumut.com](http://www.banksumut.com)

Misi dari Bank Sumut Syariah adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *Good Corporate Governance*. Visi dan Misi Bank SUMUT Cabang Syariah tersebut diterapkan juga di Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Sebagai bank yang memiliki visi dan misi yang tersebut diatas, PT. Bank SUMUT senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada, termasuk rencana untuk mendirikan Unit atau Devisi Usaha Syariah.

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan**



Sumber: Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

#### **4. Produk-Produk Bank SUMUT Cabang Syariah**

Bank SUMUT Syariah komitmen menyediakan produk dan jasa perbankan yang dilandaskan pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank SUMUT Syariah adalah:

##### **a. Produk Penghimpunan Dana**

Dalam produk ini Bank SUMUT Syariah hanya dilakukan untuk mencari dana kepada lapisan masyarakat dan perusahaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

##### 1) Giro

##### a) Simpanan Giro *Wadi'ah*

Simpanan giro *wadi'ah* berdasarkan fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Simpanan giro adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

##### b) Simpanan Giro *Mudharabah*

Simpanan giro *mudharabah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Simpanan giro adalah tabungan yang menitipkan dana pada Bank SUMUT Syariah dengan menggunakan akad *mudharabah* dan mengelolanya secara profesional.

## 2) Tabungan

### a) Tabungan *Marhamah*

Tabungan *marhamah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Tabungan *marhamah* berdasarkan prinsip *mudharabah muṭlaqoh* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah dan sebagai pengelola adalah pihak bank.

### b) Tabungan *Marwah*

Tabungan *marwah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Tabungan *marwah* adalah tabungan yang bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.

### c) Tabungan *Makbul*

Tabungan *makbul* adalah tabunga yang hanya dikhususkan untuk para nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji.

### d) Tabungan *Mudharabah Plus*

Tabungan *mudharabah plus* adalah salah satu jenis tabungan yang diberikan oleh Bank SUMUT Syariah Cabang Padangsidempuan sebagai promo produk akhir tahun. Tabungan ini memberikan hadiah langsung tanpa diundi, yang bisa dibuka dengan menabungkan dana minimal Rp 25.000.000,-. Produk ini diberikan sampai akhir bulan Desember 2015.

### 3) Deposito

Deposito menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dana Bank syariah dan/atau UUS. Adapun salah satu jenis deposito di Bank SUMUT Syariah.

#### **b. Produk Pembiayaan**

Dalam produk ini Bank SUMUT Syariah hanya dikhususkan untuk mencari nasabah di seluruh lapisan masyarakat dan perusahaan untuk bekerja sama dalam hal pembiayaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

##### 1) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah jual beli atas suatu barang dengan harga yang telah disepakati dari awal pada kesempatan kedua belah pihak, dimana harus jelas disebutkan berapa harga pokok yang harus dibayar dan margin keuntungannya. Pada pembiayaan *murabahah* di Bank SUMUT Syariah ini ada berbagai macam produk diantaranya adalah sebagai berikut:

##### a) *Murabahah* KPR Griya

*Murabahah* KPR Griya ini merupakan pembiayaan yang digunakan oleh debitur yang ingin membeli rumah baru dengan memohon pembiayaan kepada pihak bank untuk pembayaran dimuka oleh bank yang bersangkutan kemudian debitur yang akan mencicil kepada pihak perusahaan.

b) *Murabahah* iB Serbaguna

Merupakan bentuk pembiayaan yang digunakan untuk keperluan serbaguna yang dibutuhkan oleh debitur dalam usaha ataupun keperluan lainnya guna mencukupi kebutuhan hidup.

c) *Murabahah* Investasi

Murabahah investasi digunakan untuk para pengusaha dalam ekspansi perusahaan dan pengadaan kebutuhan alat-alat, baik dari aspek pertanian, perdagangan, perikanan, maupun transportasi.

d) *Murabahah* Konsumsi

*Murabahah* konsumsi adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari konsumen dalam kehidupannya seperti, kendaraan, merenovasi rumah, laptop dan sebagainya.

2) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja di Bank SUMUT Syariah menggunakan prinsip bagi hasil yaitu dengan akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Pembiayaan *mudharabah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik (*shahibu mal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan/bagi hasil dengan menggunakan metode bagi hasil antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati.

Pembiayaan *musyarakah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik dana modal untuk mencampurkan dana/modal mereka pada suatu

tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

### 3) Gadai Emas

Gadai emas merupakan pembiayaan yang bisa digunakan bilamana debitur yang memohon mempunyai emas untuk digadaikan. Dimana jumlah uang yang dapat dipinjam sesuai dengan berat dan harga emas tersebut.

### **c. Produk Jasa**

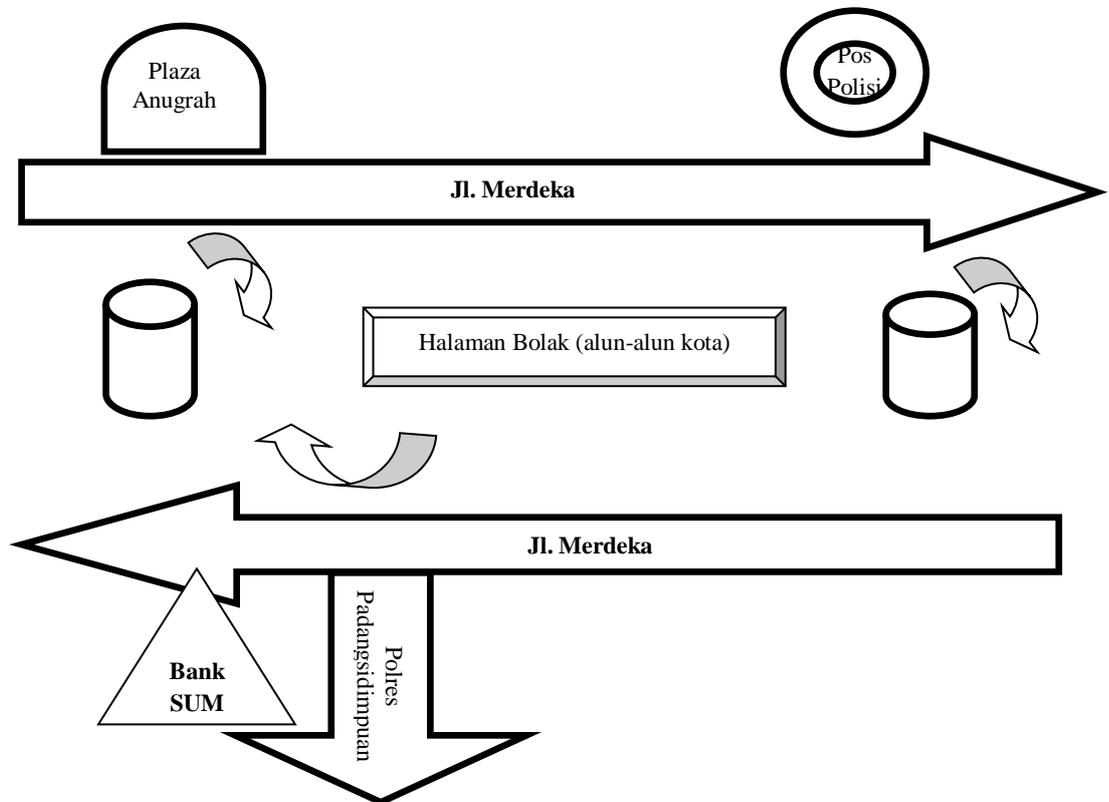
Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank SUMUT Syariah lumayan memadai tidak kalah dengan produk jasa dari bank lain diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia
- 2) Bank Garansi
- 3) Surat Keterangan Bank
- 4) Inkaso
- 5) BI-RTGS

### **5. Lokasi Perusahaan**

Adapun lokasi tempat peneliti melakukan penelitian terletak di jalan Merdeka No. 12 Padangsidimpuan, Sumatera Utara. Bisa dijelaskan dengan denah lokasi dibawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Lokasi Perusahaan**



*Sumber: Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan*

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS versi 21 sebagai berikut:

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  dicari pada signifikan 10% atau 0,1 dengan derajatkebebasan  $(df) = n - 2$  dimana  $n =$  jumlah sampel, jadi  $df = 92 - 2 = 90$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,172. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada

hasil *Corrected Item Total Correlation*. Jika  $r_{tabel}$  lebih besar dari  $r_{hitung}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan nilai  $r$  positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)**

Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
KP1	0,210	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 92$ . Pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,172$	Valid
KP2	0,359		Valid
KP3	0,215		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-3 untuk variabel kualitas produk adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0,172. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)**

Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
KN1	0,208	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 92$ . Pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,172$	Valid
KN2	0,339		Valid
KN3	0,219		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-3 untuk variabel kualitas produk adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0,172. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Item pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
LN1	0,229	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = 92$ . Pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,172$	Valid
LN2	0,229		Valid
LN3	0,263		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-3 untuk variabel kualitas produk adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0,172. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation* dan nilai  $r$  positif.

## 2. Uji Reliabilitas

Semua instrument dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,600$ . Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Item</i>
Kualitas Produk (KP)	0,753	3
Kepuasan Nasabah (KN)	0,674	3
Loyalitas Nasabah (LN)	0,652	3

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas produk adalah  $0,753 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas produk ( $X_1$ ) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah adalah  $0,674 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan

nasabah adalah reliabel ( $X_2$ ). *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah adalah  $0,652 > 0,600$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel loyalitas nasabah (Y) adalah reliabel.

### 3. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Uji statistic deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari mean, minimum, maksimum dan standar deviation dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Kualitas Produk	92	8	15	11.83	2.309
Kepuasan Nasabah	92	2	15	10.34	3.303
Loyalitas Nasabah	92	7	15	13.02	1.983
Valid N ( <i>listwise</i> )	92				

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

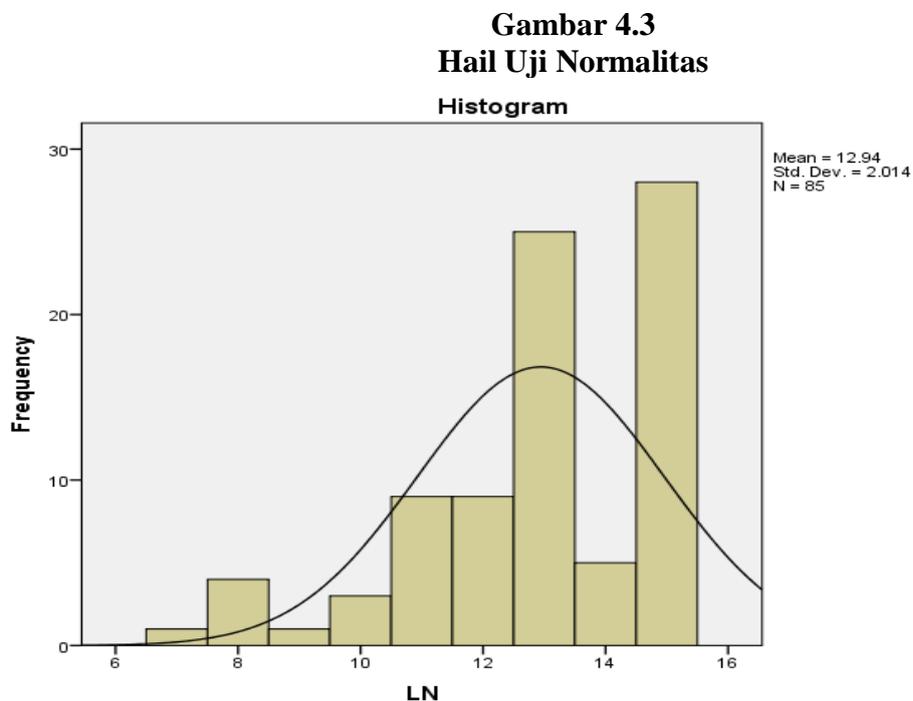
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai mean sebesar 11,85 dengan nilai minimum 7 dan nilai maksimum 15 serta standar deviasinya sebesar 2,392. Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai nilai mean sebesar 10,32 dengan nilai minimum 2 dan nilai maksimum 15 serta standar deviasinya sebesar 3,395. Variabel loyalitas nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 92 mempunyai

nilai mean sebesar 12,94 dengan nilai minimum 7 dan nilai maksimum 15 serta standar deviasinya sebesar 2,014.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

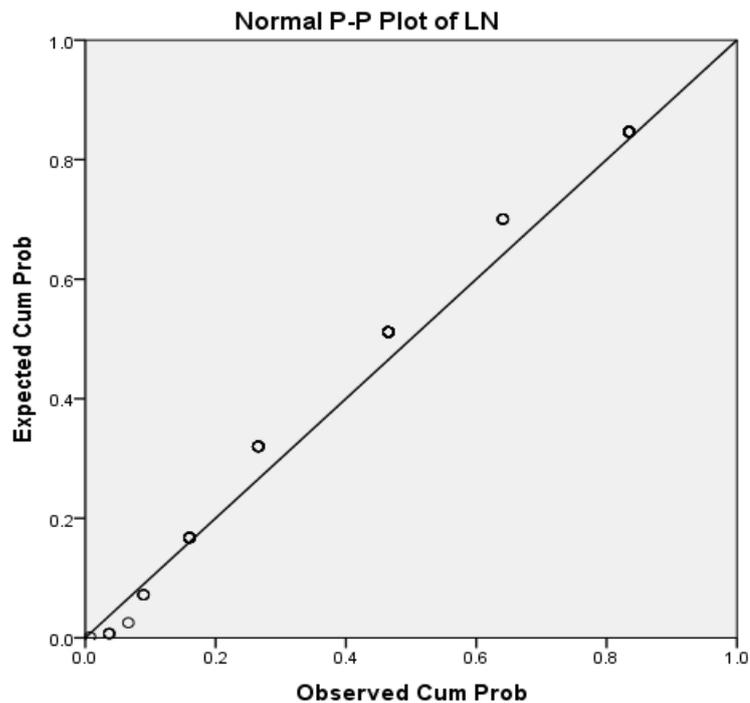
Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresivariabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada grafik histogram jika distribusi data tidak menceng ke kiri atau ke kanan maka distribusi data tersebut normal. Pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Residual* jika titik-titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut sudah normal. Adapun hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data tidak mencek ke kiri atau ke kanan maka dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Hasil Penelitian (data diolah, 2019)

Berdasarkan grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut sebuah normal.

## 5. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* > 0,1) dan jika nilai

VIF lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10). Hasil uji multikolinearitas penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KP	0.958	1.044
	KN	0.958	1.044

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

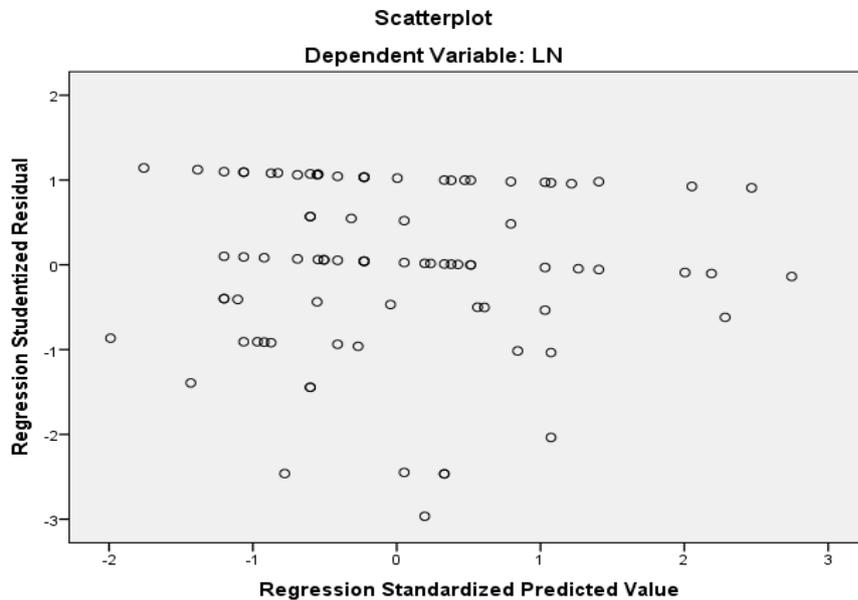
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai *Tolerance* dari variabel kualitas produk adalah  $0,958 > 0,1$ , variabel kepuasan nasabah adalah  $0,958 > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari kedua variabel di atas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* > 0,1) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai VIF dari variabel kualitas produk adalah  $1,044 < 10$ , variabel kepuasan nasabah < 10. Jadi dapat disimpulkan nilai VIF dari ke dua variabel di atas lebih kecil dari 10 (nilai VIF < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

## 6. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplot* regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

## 7. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	13.265	1.183	
	KP	0.008	0.093	0.010
	KN	0.033	0.065	0.055

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Bedasarkan tabel di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* bagian kolom B, maka persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Solvin<sup>5</sup>:

$$LN = a + b_1KP + b_2KN + e$$

$$LN = 13,265 + 0,008KP + 0,033KN$$

Keterangan:

LN : Loyalitas Nasabah

a : Konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> : Koefisien Regresi

KP : Kualitas Produk

KN : Kepuasan Nasabah

e : Error

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 13,265, artinya apabila variabel kualitas produk, kepuasan nasabah dianggap konstanta atau 0 maka loyalitas nasabah menjadi KPR Griya nilainya 13,265.

---

<sup>5</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 112.

2. Koefisien regresi variabel kualitas nasabah sebesar 0,008, artinya apabila tingkat pengaruh kulaitas produk meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah menjadi KPR Griya adalah meningkat sebesar 2,7 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah, semakin baik pengaruh kualitas produk mak semakin meningkat loyalitas nasabah.
3. Koefisien regresi variabel kualitas nasabah sebesar 0,033, artinya apabila tingkat pengaruh kepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah menjadi KPR Griya adalah meningkat sebesar 3,3 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, semakin baik pengaruh kepuasan nasabah mak semakin meningkat loyalitas nasabah.

#### 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0.789 <sup>a</sup>	0.696	0.843	2.035

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,843. Menunjukkan bahwa 84,3% variabel kualitas produk, kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah menjadi nasabah KPR Griya sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 9. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai sig.  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

	<b>Model</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
1	( <i>Constant</i> )	11.218	0.000
	KP	2.190	0.928
	KN	2.510	0.611

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

Untuk  $t_{tabel}$  dicari pada  $\alpha = 10\% : 2 = 5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n - k - 1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $df = 92 - 2 - 1 = 89$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikan = 0,05), maka diperoleh  $t_{tabel} = 1,662$ .

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial (uji t) di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas produk memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2,190 dan  $t_{tabel}$

sebesar 1,662 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,190 > 1,662$ ) maka  $H_a$  diterima artinya kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Selanjutnya pada variabel kualitas produk memiliki nilai sig sebesar 0,928 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,928 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima artinya kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pada variabel kepuasan nasabah memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2,510 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,611 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,510 > 1,611$ ) maka  $H_a$  diterima artinya kepuasan nasabah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Selanjutnya pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai sig sebesar 0,621 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,621 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima artinya kepuasan nasabah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah KPR Griya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

#### **b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah: jika  $F_{hitung} <$

$F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

	<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regression	1.043	2	0.522	4.130	0.878 <sup>b</sup>
	Residual	356.913	89	4.010		
	Total	357.957	91			

Sumber: Hasil Penelitian (data siolah 2019)

$F_{tabel}$  untuk signifikansi  $\alpha = 0,1$  dengan *regression* (df 1) adalah 2 dan residual (df 2) adalah 89 (berasal dari *total - regression*) maka hasil yang diperoleh untuk  $F_{hitung}$  sebesar 2,37.

Dari hasil uji signifikan simultan (uji F) di atas bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,130 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,37 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,130 > 2,37$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,878 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  ( $0,878 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas produk, kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan. Berdasarkan hasil analisis maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan**

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan dapat menerapkan program "Total Quality Manajemen (TQM)". Oleh karena itu memperbaiki kualitas produk ataupun jasa merupakan tantangan yang penting bagi perusahaandalam bersaing dan merupakan faktor penting yang mendorong pertumbuhan ekonomis di pasar global. Tujuan utama kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan.

Konstanta sebesar kualitas produk sebesar 0,008, artinya apabila tingkat pengaruh kulaitas produk meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah menjadi KPR Griya adalah meningkat sebesar 2,7 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah, semakin baik pengaruh kualitas produk mak semakin meningkat loyalitas nasabah. Berdasarkan secara hasil uji parsial (Uji t) bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,190 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,190 > 1,662$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya pada variabel kualitas produk memiliki nilai sig sebesar 0,928 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,928 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka sebesar 0,843. Menunjukkan bahwa 84,3% variabel kualitas produk, kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah

menjadi nasabah KPR Griya sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi Firmansyah Nasution, menyatakan dalam penelitiannya “kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidimpuan. Hal ini sejalan dengan penelitian Nuraminah Hutagalung, bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah”. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya.

Konstanta sebesar kepuasan nasabah sebesar 0,033, artinya apabila tingkat pengaruh kepuasan nasabah meningkat 1 satuan maka loyalitas nasabah menjadi KPR Griya adalah meningkat sebesar 3,3 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh yang positif antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, semakin baik pengaruh kepuasan nasabah maka semakin meningkat loyalitas nasabah. Berdasarkan secara hasil uji parsial (Uji t) bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,190 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,190 > 1,662$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai sig sebesar 0,621 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,621 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan

uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka sebesar 0,843. Menunjukkan bahwa 84,3% variabel kualitas produk, kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah menjadi nasabah KPR Griya sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu dari skripsi Muhammad Syukri Martua, menyatakan dalam penelitiannya “kepuasan nasabah memiliki pengaruh dan signifikan dalam loyalitas nasabah dalam menggunakan KPR Griya.

Berdasarkan hasil analisis secara simultan pengaruh kualitas produk dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,130 > 2,37$ ) dan nilai sig. ( $0,867 > 0,1$ ).

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah diterapkan dalam metodologi penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan kuesioner peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia pada kuesioner sehingga mempengaruhi validitasi data yang diperoleh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pengaruh kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

1. Dari hasil peneliti, hasil uji secara parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk KPR Griya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,190 > 1,662$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya pada variabel kualitas produk memiliki nilai sig sebesar 0,928 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,928 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Hasil uji parsial (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,190 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,662 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,190 > 1,662$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya pada variabel kepuasan nasabah memiliki nilai sig sebesar 0,621 sehingga nilai sig.  $> 0,1$  ( $0,621 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Hasil uji secara simultan (Uji F) dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama antara kualitas produk KPR Griya dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,130 > 2,37$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,867 sehingga nilai sig.  $< 0,1$  ( $0,867 > 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima.
4. Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,843. Menunjukkan bahwa 84,3% variabel kualitas produk, kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah menjadi nasabah KPR Griya sedangkan 15,7% sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas dapat ditarik melalui hasil penelitian dan implikasi yang dikemukakan, penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan kualitas produk KPR, kepuasan nasabah sebagai pengaruh dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dan dapat melakukan perluasan sampel dalam penelitian selanjutnya, mengingat sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada nasabah KPR Griya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret 2007.
- Aryani, D dan Rosinta, F, *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu. Administrasi, 2010.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi*. Depdiknas, 2003.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Cahyono, M, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya* (Doctoral dissertation, Petra Christian University, 2008.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan terjemahannya Al-Baqoroh ayat 168*, Jakarta: CV. Penerbit Diponegoro.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia Publshing, 2011.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Fathoni, Abdurrahman. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.
- Haryanto, R. A, *Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald’s manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- <http://www.arti-defenisi.com/Nasabah> diakses 15 februari 2018 pukul 13.26 WIB
- Husein Umar, *Metode Penelitian ununtuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2009.
- Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Juliansyah, Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Morrisan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad Akram Khan, *Methodology of Islamic Economics,*” dalam *Audit Ghazali dan Syed Omar bin Syed Agil (eds.), Reading in the Concept and Methodology of Islamic Economics*, Petaling Jaya: Pelanduk Publications. 2000.
- Mudjarat, Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor selatan: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rambat Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Selemba Empat, 2008.
- Rangkuti, Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014.
- Setyosari, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2013.
- Siti Fauziah, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*, Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: IKAPI, 2005.
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Utomo, Priyanto Doyo, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*, Tesis, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2006.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Usman Dan Purnomo, *Metodologi Pendidikan Sosial*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Muhammad Ilham Siregar  
NIM : 13 220 0113  
Tempat dan Tanggal Lahir : Padangsidimpuan, 21 Mei 1995  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat Lengkap : Jln. MT. Haryono Kelurahan Bincar, kec.  
Padangsidimpuan Utara, Kota  
Padangsidimpuan, Sumatera Utara.  
Email : [muhammad.ilham.siregar88@gmail.com](mailto:muhammad.ilham.siregar88@gmail.com)

### II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Alm. Khoiruddin Siregar  
Nama Ibu : Erlina  
Alamat Lengkap : Jln. MT. Haryono Kelurahan Bincar, kec.  
Padangsidimpuan Utara, Kota  
Padangsidimpuan, Sumatera Utara.

### III. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2000-2001 : TK MADINA Padangsidimpuan  
Tahun 2001-2007 : SD Negeri 200103/3 Padangsidimpuan  
Tahun 2007-2010 : SMP Negeri 3 Padangsidimpuan  
Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 4 Padangsidimpuan  
Tahun 2013-2018 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Padangsidimpuan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

1429/In.14/G.1/TL.00/03/2019  
Mohon Izin Riset

12 Maret 2019

kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

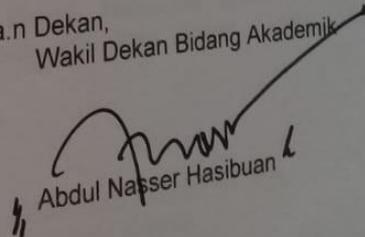
Yang hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Muhamad Ilham Siregar  
NIM : 132200113  
Semester : XII (Dua Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

sebagai Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan".  
Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

B. 56 /In. 14/G. 6a/PP. 00. 9/02/2018

12 Februari 2018

Mohon Kesediaan Menjadi  
Pembimbing Skripsi

Muhammad Harahap, M.Ag  
Hamid, MA

Walaikum Wr.Wb

Disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian  
Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini  
sebagai berikut :

- : Muhammad Ilham Siregar
- : 13 220 0113
- : Perbankan Syariah
- : Ekonomi dan Bisnis Islam
- : Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap  
Loyalitas Nasabah Bank SUMUT Syariah Cabang Padangsidimpuan

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak menjadi pembimbing I dan  
pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.  
Disampaikan, atas kesediaan dari Bapak kami ucapkan terima kasih.  
Walaikum Wr.Wb

Ketua Jurusan,

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si  
NIP. 19731128 200112 1 001

Muhammad Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Tidak Bersedia

Bersedia / ~~Tidak Bersedia~~  
Pembimbing II

Muhammad Harahap, M.Ag  
NIP. 1963 200212 1 001

Azwar Hamid, MA  
Nip. 19860311 201503 1 005

**KANTOR PUSAT**  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652  
P. Sidimpuan, 14 Juni 2019

Padangsidimpuan  
CSW02-Ops/L/2019

Cabang Akademik  
Sidimpuan  
Jl. Nurdin Km 4.5 Sihitang

### H a l : Keterangan Izin Riset

W. Wb,  
dengan surat Bapak No. 424/In.14/G.1/TL.00/03/2019 tanggal 12 Maret 2019  
Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :  
Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Sidimpuan dengan data data dibawah ini :  
Nama : Muhammad Ilham Siregar  
NIM : 132200113  
Semester : XII (dua belas)  
Instansi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan  
untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan  
maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.  
Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah  
Sidimpuan serta menjaga rahasia bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT.  
untuk dilingkungannya.  
Mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan  
menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah  
Sidimpuan.  
agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,  
Pemimpin Cabang



## **SURAT VALIDASI**

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **RODAME MONITORIR NAPITUPULU, M.M**

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket variabel Y (Loyalitas Nasabah) untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidimpun”**.

Yang disusun oleh:

Nama : **MUHAMMAD ILHAM SIREGAR**  
NIM : 13 220 0113  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah – 4

Adapun masukan yang saya berikan adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket Pengaruh Kualitas Produk KPR Griya dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidimpun yang baik.

Padangsidimpun, Desember 2018

**RODAME MONITORIR NAPITUPULU, M.M**

## **IDENTITAS RESPONDEN**

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

## **PETUNJUK PENGISIAN ANGGKET**

1. Bacalah secara seksama setiap soal paling tepat dengan memberikan tanda
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:  
SS : Sangat setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang setuju  
TS : Tidak setuju  
STS: sangat tidak setuju
3. Setelah diisi, angket ini mohon dikembalikan kepada kami.
4. Atas bantuan Ibu/Bapak dalam pengisian dan pengembalian angket ini. Saya ucapkan terimakasih.

<b>Rr43</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Pilihan</b>				
		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

### A. Pernyataan Untuk Variabel Kualitas Produk (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Produk KPR Griya yang disediakan PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan bervariasi sesuai dengan kebutuhan saya.					
2	Dengan memilih KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan, saya merasa uang saya aman karena adanya jaminan keamanan yang diberikan sesuai dengan keinginan saya.					
3	Saya memilih KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan, karena produk KPRnya lebih unggul dari bank lain sesuai dengan kebutuhan saya.					

### B. Pernyataan Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan produk KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan.					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan.					
3	Saya merasa puas dengan KPR Griya PT. Bank SUMUT Cab. Syariah Padangsidempuan karena hanya yang ditawarkan lebih murah dibandingkan produk KPR dari Bank lain.					

### C. Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya memilih produk PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidempuan lebih dari satu					
2	Saya mau mencoba produk lain yang ditawarkan PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidempuan					
3	Saya menceritakan keunggulan produk PT. Bank Sumut Cab. Syariah Padangsidempuan kepada teman-teman					

**Lampiran 6****Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk (XI)**

Responden	Butir Soal			Skor Total
	1	2	3	
1	4	5	5	14
2	3	3	4	10
3	3	2	3	8
4	4	5	5	14
5	2	5	5	12
6	4	3	2	9
7	3	2	3	8
8	5	3	5	13
9	5	5	5	15
10	5	3	5	13
11	5	5	5	15
12	3	2	3	8
13	5	3	5	13
14	5	5	5	15
15	5	3	5	13
16	5	5	5	15
17	5	4	5	14
18	5	5	5	15
19	5	5	4	14
20	3	2	3	8
21	2	3	4	9
22	3	5	5	13
23	5	5	5	15
24	3	3	2	8
25	5	2	3	10
26	5	5	5	15
27	3	2	5	10
28	2	3	5	10
29	3	5	5	13
30	5	5	3	13
31	3	5	5	13
32	5	3	2	10
33	3	2	3	8
34	5	3	5	13

35	5	5	5	15
36	5	3	2	10
37	5	2	3	10
38	3	3	5	11
39	5	5	5	15
40	2	5	5	12
41	3	2	5	10
42	2	3	3	8
43	3	2	3	8
44	5	3	5	13
45	3	5	3	11
46	5	5	5	15
47	2	3	5	10
48	3	5	5	13
49	5	5	5	15
50	5	5	3	13
51	2	2	5	9
52	3	3	2	8
53	5	5	3	13
54	5	5	3	13
55	5	2	5	12
56	5	3	5	13
57	3	5	3	11
58	5	5	5	15
59	2	2	5	9
60	3	3	5	11
61	3	5	5	13
62	5	5	3	13
63	3	5	5	13
64	5	2	2	9
65	5	3	3	11
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	3	2	5	10
69	5	3	3	11
70	2	3	5	10
71	3	5	5	13
72	5	5	5	15
73	3	5	5	13

74	5	5	3	13
75	5	3	5	13
76	5	5	5	15
77	3	2	5	10
78	2	3	5	10
79	3	5	5	13
80	5	5	3	13
81	3	5	5	13
82	5	3	2	10
83	3	2	3	8
84	5	3	5	13
85	3	3	4	10
86	3	2	5	10
87	2	3	5	10
88	3	5	5	13
89	5	5	3	13
90	3	5	5	13
91	5	3	2	10
92	3	2	3	8

**Lampiran****7****Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (X2)**

Responden	Butir Soal			Skor Total
	1	2	3	
1	5	5	4	14
2	5	5	3	13
3	2	5	4	11
4	4	3	2	9
5	3	5	1	9
6	4	1	4	9
7	5	2	2	9
8	4	5	2	11
9	5	3	2	10
10	3	5	5	13
11	5	5	5	15
12	2	4	4	10
13	5	5	5	15
14	5	5	5	15
15	2	5	3	10
16	3	3	5	11
17	2	5	5	12
18	2	5	2	9
19	5	4	5	14
20	3	3	2	8
21	5	3	5	13
22	3	5	2	10
23	5	3	3	11
24	2	5	2	9
25	3	3	2	8
26	5	5	5	15
27	2	3	2	7
28	5	5	5	15
29	5	5	2	12
30	2	5	5	12
31	3	5	2	10
32	3	5	5	13
33	5	2	5	2

34	2	3	3	3
35	5	3	5	3
36	2	5	2	5
37	3	3	2	5
38	5	5	5	5
39	2	3	5	5
40	3	5	5	3
41	5	2	5	5
42	5	3	3	2
43	2	2	5	9
44	3	3	5	11
45	3	3	5	11
46	5	5	5	15
47	5	5	3	13
48	5	5	5	15
49	5	5	5	15
50	3	3	5	11
51	5	5	5	15
52	5	2	5	12
53	5	5	5	15
54	5	2	5	12
55	3	3	3	9
56	5	2	5	12
57	2	5	4	11
58	3	5	5	13
59	5	1	5	11
60	5	5	3	13
61	2	3	5	10
62	3	5	4	12
63	3	5	4	12
64	5	1	5	11
65	2	5	5	12
66	3	3	5	11
67	3	5	2	10
68	5	4	3	12
69	1	4	3	8
70	2	4	2	8
71	5	3	5	13
72	5	5	2	12

73	1	5	3	9
74	1	1	2	4
75	5	5	5	15
76	2	2	5	9
77	3	1	2	6
78	5	5	2	12
79	1	1	2	4
80	2	5	2	9
81	3	5	3	11
82	3	3	3	9
83	4	4	2	10
84	5	4	3	12
85	5	5	3	13
86	3	3	5	11
87	3	5	2	10
88	5	4	3	12
89	1	4	3	8
90	2	4	2	8
91	5	3	5	13
92	5	5	2	12

**Lampiran****8****Hasil Kuesioner Variabel Kloyalitas Nasabah (Y)**

Responden	Butir Soal			Skor Total
	1	2	3	
1	5	5	5	15
2	3	5	5	13
3	5	2	5	12
4	5	3	3	11
5	5	3	5	13
6	5	5	4	14
7	3	5	5	13
8	5	5	4	14
9	5	5	4	14
10	5	5	3	13
11	5	5	4	14
12	5	5	5	15
13	3	3	5	11
14	5	5	4	14
15	2	2	4	8
16	5	5	3	13
17	5	5	5	15
18	3	3	5	11
19	5	5	2	12
20	3	5	3	11
21	5	2	3	10
22	5	3	5	13
23	5	3	5	13
24	5	5	5	15
25	3	5	5	13
26	5	5	5	15
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	5	5	3	13
30	3	5	5	13
31	3	3	2	8
32	5	5	5	15
33	5	3	5	13

34	5	5	2	12
35	5	5	3	13
36	5	5	3	13
37	5	5	5	15
38	5	3	5	13
39	3	5	5	13
40	5	5	5	15
41	2	5	5	12
42	5	5	5	15
43	5	5	5	15
44	2	3	3	8
45	3	5	5	13
46	3	5	2	10
47	5	2	5	12
48	5	3	5	13
49	5	3	2	10
50	5	5	3	13
51	3	5	3	11
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	5	5	5	15
55	5	5	5	15
56	5	5	5	15
57	3	3	5	11
58	5	5	2	12
59	3	5	3	11
60	3	5	3	11
61	5	5	5	15
62	5	3	5	13
63	5	5	5	15
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	3	5	3	11
69	5	5	3	13
70	2	2	3	7
71	5	3	5	13
72	5	3	5	13

73	2	5	5	12
74	3	5	5	13
75	5	5	5	15
76	5	5	5	15
77	5	5	5	15
78	5	5	3	13
79	5	5	5	15
80	3	3	2	8
81	5	5	5	15
82	2	2	5	9
83	5	5	2	12
84	5	5	3	13
85	3	5	4	12
86	5	5	5	15
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	5	5	5	15
90	5	3	5	13
91	5	5	2	12
92	5	5	3	13

```

DATASET ACTIVATE DataSet4.
PLOT
  /VARIABLES=LN
  /NOLOG
  /NOSTANDARDIZE
  /TYPE=P-P
  /FRACTION=BLOM
  /TIES=MEAN
  /DIST=NORMAL.

```

## PPlot

Notes		
Output Created		22-JUL-2019
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet4
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	
	Date	<none>
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	For a given sequence or time series variable, cases with missing values are not used in analysis. Cases with negative or zero values are also not used, if the log transform is requested.
Syntax		PLOT /VARIABLES=LN /NOLOG /NOSTANDARDIZE /TYPE=P-P /FRACTION=BLOM /TIES=MEAN /DIST=NORMAL.
Resources	Processor Time	00
	Elapsed Time	00

Use	From	First observation
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = CURRENT
	Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
	Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7
	Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60
	Maximum Number of New Cases Per Procedure	MPREDICT = 1000
	Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
	Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
	Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = .0001
	Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = .001
	Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
	Length of Seasonal Period	Unspecified
	Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
	Equations Include	CONSTANT

[DataSet4]

#### Model Description

Model Name		MOD_2
Series or Sequence	1	LN
Transformation		None
Non-Seasonal Differencing		0
Seasonal Differencing		0

Length of Seasonal Period		No periodicity
Standardization		Not applied
Distribution	Type	Normal
	Location	estimated
	Scale	estimated
Fractional Rank Estimation Method		Blom's
Rank Assigned to Ties		Mean rank of tied values

Applying the model specifications from MOD\_2

#### Case Processing Summary

		LN
Series or Sequence Length		92
Number of Missing Values in the Plot	User-Missing	0
	System-Missing	0

The cases are unweighted.

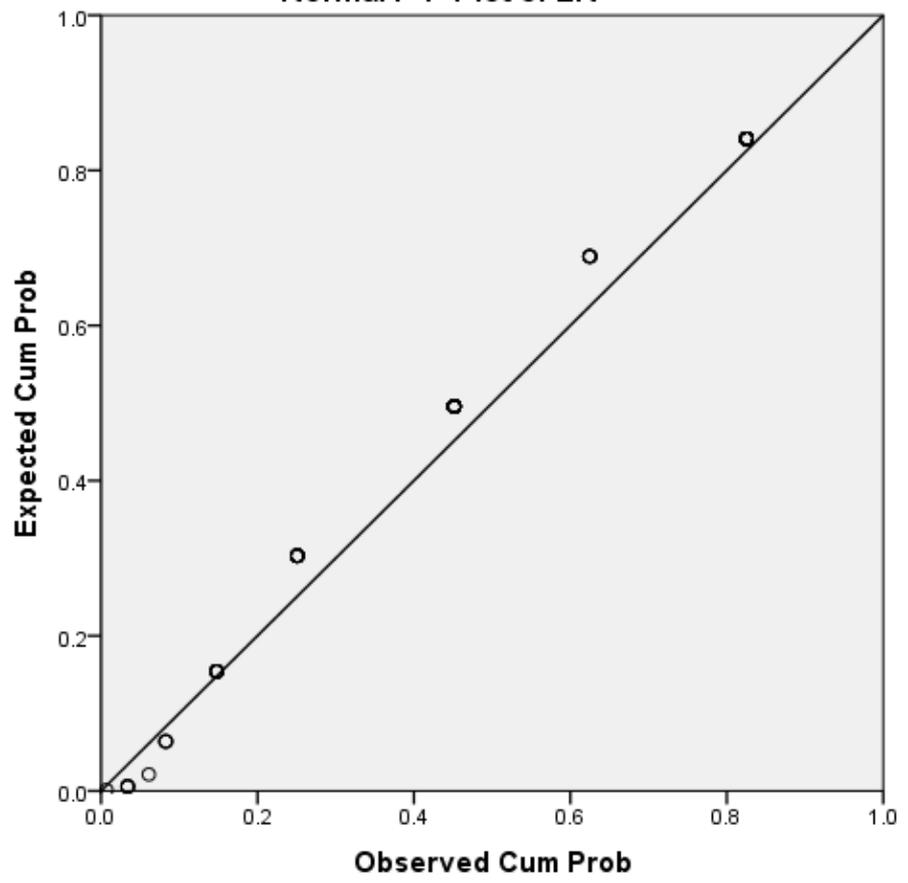
#### Estimated Distribution Parameters

		LN
Normal Distribution	Location	13.02
	Scale	1.983

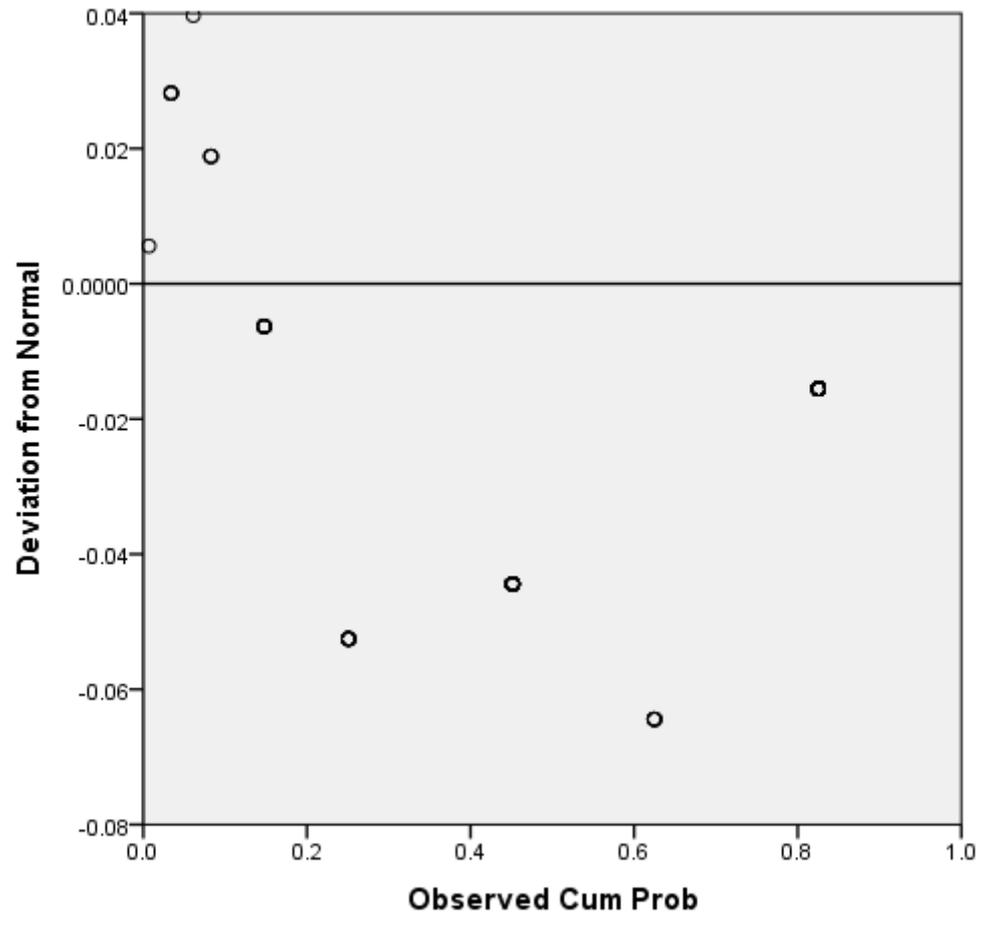
The cases are unweighted.

**LN**

Normal P-P Plot of LN



Detrended Normal P-P Plot of LN



```

RELIABILITY
/VARIABLES=KP1 KP2 KP3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

		Notes	
Output Created			22-JUL-2019 00:00
Comments			
Input	Data	C:\Users\Acer\Documents\KP ILHAM.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data on all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=KP1 KP2 KP3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00
	Elapsed Time		00:00

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	7.93	3.534	.208	.444
KP2	8.09	2.212	.421	-.279 <sup>a</sup>
KP3	7.63	3.664	.214	.425

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

```

DATASET ACTIVATE DataSet1.
GET
  FILE='C:\Users\Acer\Documents\KN ILHAM.sav'.

```

```

Warning # 67.  Command name: GET FILE
The document is already in use by another user or process.  If you
make
changes to the document they may overwrite changes made by others
or your
changes may be overwritten by others.
File opened C:\Users\Acer\Documents\KN ILHAM.sav
DATASET NAME DataSet5 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE DataSet3.
RELIABILITY
  /VARIABLES=KN1 KN2 KN3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.

```

## Reliability

### Notes

Output Created		22-JUL-2019 15:38:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\Acer\Documents\KN ILHAM.sav
	Active	
	Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in	
	Working	92
	Data File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of	User-defined missing values are treated as
	Missing	missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for
		all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY	
		/VARIABLES=KN1 KN2 KN3	
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
		/MODEL=ALPHA	
		/SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor		00:00:00.00
	Time		
	Elapsed		00:00:00.00
	Time		

[DataSet3] C:\Users\Acer\Documents\KN ILHAM.sav

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	92	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

KN1	7.53	3.131	.208	-.197 <sup>a</sup>
KN2	7.26	4.547	.339	.402
KN3	7.47	3.636	.219	.050

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.