

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Panyabungan)**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH:

**NABILA AISYAH PUTRI BATUBARA**

**NIM: 19150013**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL**

**2023**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCP Panyabungan)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH:

**NABILA AISYAH PUTRI BATUBARA**

**NIM: 19150013**

**Pembimbing I**

**Erpiana Siregar, M. E**

**NIP: 198907072019032017**

**Pembimbing II**

**Satria Darma, M. E**

**NIP:198710202019031009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Aisyah Putri Batubara  
Nim : 19150013  
Tempat/Tgl.Lahir : Aek Nangali, 28 April 2001  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Aek Nangali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Panyabungan”** adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nabila Aisyah Putri Batubara

Nim. 19150013

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbingan skripsi atas nama Nabila Aisyah Putri Batubara, NIM. 19150013 dengan judul: “**Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Panyabungan**” memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 12 Agustus 2023

Pembimbing I



Erpiana Siregar, M.E

NIP. 198907072019032017

Pembimbing II






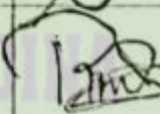
Satria Darma, M.E

NIP. 198710202019031009

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, "P Panyabungan" a.n Nabila Aisyah Putri Batubara, Nim. 19150013, Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 23 Agustus 2023.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Ketua/Merangkap Penguji I		05/09/2023
2	Tentiyo Suharto, M.H NIP. 198605122019081001	Sekretaris/Merangkap Penguji II		05/09/2023
3	Ali Topan Lubis, M.E.I NIP. 198312252019031006	Penguji III		05/09/2023
4	Rukiah, M.Si NIP. 198006222007102004	Penguji IV		05/09/2023

Mandailing Natal, 05 September 2023

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Dr. H. Sumpter Mulla Harahap M.Ag  
NIP. 197203132003121002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Simpan prosesmu, nikmati alurnya dan tunjukkan hasilmu”*

*“Orang tidak akan peduli dengan usahamu melainkan hasilmu”*

### Persembahan

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas segala dukungan dan doa'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan bangga dan bahagia penulis persembahkan kepada:

1. Ibu dan Ayah tercinta ibu Khasanah dan bapak Alm. Fajar Batubara sebagai sumber penyemangat yang selalu memberikan do'a, perhatian, kasih sayang serta dukungannya.
2. Kakak kami tercinta Nur Aini Syarifah, Nova Yanti, Nia Sumarni, Novia Dahwani, Nurul Fadilah yang selalu mendoakan keberhasilanku.
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di STAIN Mandailing Natal.
4. Orang terdekat saya yang selalu memberikan saya motivasi serta semangat.

## ABSTRAK

Nama : Nabila Aisyah Putri Batubara  
Nim : 19150013  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP  
Panyabungan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan teknik probability sampling dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat KCP Panyabungan yang berlokasi di Jl. Willem Iskandar, Sipolu Polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial didapatkan hasil variabel promosi (X1) berpengaruh secara signifikan dengan arah positif sebesar 10,9% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dimana nilai t-hitung > t-tabel dengan nilai (3,008) > (1,984) atau nilai signifikan (0,003) kurang dari alpha (0,005), maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak. Kemudian Secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan dengan arah positif sebesar 28,3% terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dimana nilai t-hitung > t tabel dengan nilai (3,178) > (1,984) atau nilai signifikan (0,002) kurang dari alpha (0,005), maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak. Dan secara simultan variabel promosi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dengan arah positif yaitu sebesar 39,2% dimana uji ANOVA (*Analisis Of Varians*) didapat F-hitung sebesar (9,740) sedangkan F-tabel diketahui senilai (3,09). Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan < 0,05 sehingga maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak dan 60,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** *Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmad dan karunianya, baik yang tampak maupun yang yang tidak tampak oleh panca indra. Untaian salam serta solawat semoga terus tercurah kepada Nabi Muhammad SAW atas jasa-jasa beliau dalam membawa dunia kearah yang lebih baik. Syukur Alhamdulillah saya ucapkan kehadirat Ilahi Robbi yang telah memberikan kemampuan, nikmatnya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Panyabungan”**. Tiada daya dan upaya selain dari Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua tercinta. Bapak Alm. Fajar Batubara dan Ibu Khasanah yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan doa serta dorongan moril serta materil yang tidak terhingga.
2. Dan saya berterimakasih kepada kakak-kakak saya Nur Aini Syarifah, Amk, Nova Yanti Amk, Nia Sumarni Batubara, S.Pd, Novia Dahwani, dan Nurul Fadilah Batubara, S.Pd yang telah memberikan dukungan, ilmu, semangat serta tenaga mereka atas pembuatan skripsi ini.
3. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Ketua STAIN Mandailing Natal
4. Arwin, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah STAIN Mandailing Natal dan Sekretaris Prodi Perbankan Syariah selaku Dosen Pembimbing Akademik Siti Kholijah, M.E selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan



dengan baik dan dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan pedoman skripsi yang ada.

6. Seluruh dosen yang mengajar di prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal
7. Terima kasih kepada pihak Bank Muamalat yang telah membantu mensukseskan penulisan skripsi
8. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran ataupun ide-ide yang dapat membangun dan bermamfaat dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Panyabungan, 21 Agustus 2023



Nabila Aisyah Putri Batubara



STAIN MADINA

## Pedoman Transliterasi Arab –Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### a. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
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
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

### b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	U

### c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
ى...	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
و...	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

### Contoh:

قَالَ	:	qāla
رَمَى	:	ramā
قِيلَ	:	qīla

يَقُولُ	:	yaqūlu
---------	---	--------

**d. Ta' Ma bu>taḥ**

Transliterasi untuk *Ta' Ma bu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapatkan harakat *fathah, kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah (t) sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-*serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu ditransliterasinya dengan ha(h).

**Contoh:**

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	=raudah al-atfāl =raudahtul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	=al-madīnahal-munawwarah =al-madīnatul munawwarah

**e. Syaddah (Tasydi>d)**

*Syaddah* atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

**Contoh:**

نَزَّلَ	nazzala
الْبِرُّ	al-birr

--	--

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (alif lam ma'arifa). dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditranliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

#### Contoh:

الرَّجُلُ	ar-rajulu	الشَّمْسُ	asy-syamsu
الْقَلَمُ	al-qalamu	الْجَلَالُ	al-jalālu

#### g. Hamzah

Hamzah transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

#### Contoh:

تَأْخُذُ	ta'khuẓu	النَّوْءُ	an-nau'u
تَأْخِشِي	syai'un	إِنَّ	inna

#### **h. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas misalnya kata Al-Qur'an (dari Al-Qur'an), Sunnah, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditranslasi secara utuh.

**Contoh: Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin**

#### **i. Lafz al-jalalah**

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudlak ilahi (frasa nominal), translate terasi tanpa huruf hamzah contoh dinullah dan billahi.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EDY). Huruf kapital misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al) awal nama diri tersebut bukan huruf awal kata sandangnya jika terletak pada awal kalimat maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang Al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

**Contoh: Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi.**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Perumusan Penelitian.....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
F. Defenisi Operasional Variabel.....	5
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Bank Syariah .....	7
2. Promosi.....	8
3. Kualitas Pelayanan .....	15
4. Kepuasan Nasabah .....	19
5. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	22
B. Hasil Penelitian Yang Relavan .....	22
C. Kerangka Berfikir .....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>



A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	32
1. Visi dan Misi Bank Muamalat .....	34
2. Logo Bank Muamala Indonesia .....	34
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	35
B. Deskripsi Penelitian .....	36
1. Karakteristik Responden.....	36
2. Deskripsi Penelitian .....	38
C. Hasil Analisis Instrumen.....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Realibilitas .....	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Normalitas.....	41
b. Multikolinearitas .....	42
c. Heteroskedasitas .....	42
4. Regresi Linear Berganda.....	43
5. Uji T.....	45
6. Uji F.....	46
7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	48
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	48
3. Pengaruh Promosi dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49

<b>BAB V</b> .....	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	51
<b>Daftar pustaka</b> .....	<b>52</b>
<b>Lampiran</b> .....	<b>55</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah .....	2
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan .....	23
Tabel 3.1 Skor Penilaian .....	28
Tabel 3.2 Indikator Penelitian .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	37
Tabel 4.2 Uji Deskriptif Penelitian .....	38
Tabel 4.3, 4.4, 4.5 Uji Validitas .....	39
Tabel 4.6 Uji Reabilitas .....	40
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas .....	42
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4.9 Uji T .....	45
Tabel 4.10 Uji F .....	46
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat Indonesia .....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot.....	43



**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.2 Kerangka Berpikir.....24  
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....46



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bisnis terus-menerus menghadapi kondisi persaingan global yang berkembang. Dengan ekspansi ekonomi, tampaknya persaingan perusahaan semakin ketat. Karena persyaratan ini, bisnis harus lebih *inventif* dan *kreatif* dengan menyediakan lebih banyak produk atau layanan dari pada pesaing mereka. Secara umum, bisnis berusaha untuk memenuhi harapan klien dengan memupuk hubungan jangka panjang berdasarkan kepercayaan. Pembangunan berbagai lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah menjadi bukti bahwa perekonomian Indonesia masih terus berkembang.

Perkembangan bisnis semakin dinamis dan semakin meningkat seiringan dengan permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa agar kebutuhannya dapat terpenuhi (Prasetio, 2012). Perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan mutu dan kualitas perusahaan melalui keunggulan yang mereka miliki (Feriyanto, 2018). Ketersediaan teknologi mutakhir dan jaringan internet mendorong komunikasi langsung antara pelanggan dan pebisnis. Dapat mencapai apa saja baik itu hanya mencari informasi atau mengoperasikan perusahaan (Sipahutar c. , 2021).

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Inilah salah satu argumentasi yang mendukung pembukaan bank syariah di Indonesia. Pada tahun 1991, Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia yang didirikan. Krisis keuangan tahun 1998 bertepatan dengan ekspansi bank syariah (Darmawan, 2023). Hadirnya Bank Muamalat mampu meningkatkan partisipasi umat islam untuk bertransaksi secara syariah dan meningkatkan ekonomi masyarakat kecil dengan unsur syariah didalamnya. Di kota Panyabungan Kabupaten Batang Natal, beberapa di antaranya Bank Syariah diantaranya Bank Syariah Indonesia, Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan dan Bank Sumut Syariah, ini menunjukkan bahwa persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat. Berikut data jumlah nasabah yang menggunakan tabungan IB

Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah

No	Tahun	Jumlah Nasabah IB Hijrah
1	2020	305
2	2021	553
3	2022	401

*Sumber: Customer Servis Bank Muamalat KCP Panyabungan 2023*

Berdasarkan survey peneliti di lapangan, masih banyak masyarakat yang kurang mengenal Bank Muamalat. Salah satunya ibu Lesma masyarakat desa Aek Nangali tidak mengetahui Bank Muamalat ada di Panyabungan dan beberapa masyarakat lainnya di desa tersebut kurang mengenal bank muamalat. Jika dibandingkan dengan Bank Syariah yang sudah beroperasi, mereka lebih mengenal dan bahkan lebih memilih bertransaksi di bank konvensional di Panyabungan, seperti BNI, BRI, Mandiri dan sebagainya. Seharusnya sebagai umat muslim seharusnya mengutamakan bank syariah dari pada bank konvensional (Lesma, 2023).

Agar konsumen mengetahui dan percaya pada kelebihan suatu produk, bahkan membeli dan memanfaatkannya, dan mengikat pikiran serta emosi mereka dengan cara menunjukkan kesetiaan terhadap promosi yang dilakukan. Promosi dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan pihak bank ini cenderung tidak menyeluruh, hanya sebagian tempat tertentu saja yang dilakukan promosi. Promosi ini terkendala oleh jumlah karyawan yang sedikit, yaitu berjumlah 4 orang sehingga kurangnya sosialisasi atau informasi mengenai produk yang ada di bank yang menimbulkan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai bank muamalat itu sendiri. Dengan menelepon klien dan mengunjungi mereka yang telah mendaftarkan diri atau membuat rekening tabungan dalam beberapa tahun terakhir kemudian mengatur jadwal pertemuan lewat telepon kemudian menawarkan produknya secara langsung sesuai dengan waktu yang telah disepakati sebelumnya. Alasan bank muamalat

melakukan promosi seperti itu untuk menghemat biaya, waktu sehingga lebih efisien dan efektif. Padahal jika promosi juga dilakukan melalui penyebaran brosur, internet, sosial media atau bahkan iklan tentu membuat masyarakat lebih mengenal bank muamalat. Diketahui di zaman sekarang tidak banyak orang yang tidak menggunakan sosial media, tentunya ini bisa menjadi ladang untuk tempat promosi.

Dan jika dilihat dari bidang pelayanan pada fasilitas ATM masih kurang merata karena ketika dia ingin menarik atau menabung akan sulit untuk melakukannya apalagi ATM pada bank Muamalat belum didukung dengan fitur setor tunai. Maka pelayanan dalam ATM juga memberi dampak pada kepuasan calon nasabah apalagi jika dia berada di tempat mana sekalipun. Kualitas pelayanan (Sinambela, 2011) adalah segala hal yang dapat memberikan kebutuhan nasabah, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah dari pihak bank.

Dalam meningkatkan jumlah nasabah di suatu bank tentunya dipengaruhi oleh kepuasan yang didapatkan oleh nasabah itu sendiri. Karena kepuasan nasabah adalah kunci bagi perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar. Dalam beberapa penelitian menjelaskan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh besar terhadap kesuksesan perusahaan. Kepuasan nasabah dipengaruhi dalam hal peran promosi dan kualitas pelayanan yang diberikah oleh suatu bank. Berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu penelitian Muh. Ali Maskuri (2018) tentang Pengaruh Kualitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah positif, promosi berdampak positif terhadap kepuasan nasabah, yaitu semakin besar promosi maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan cara yang menguntungkan bank akibatnya, penelitian diperlukan.

Berdasarkan konteks yang disebutkan di atas, penulis ingin tahu dan tertarik untuk mengambil judul dalam penelitian ini **“Pengaruh Promosi dan**



**Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”** (Studi kasus di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan).

## **B. Identifikasi Masalah**

Formulasi atau deskripsi analisis ruang lingkup masalah, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, berfungsi sebagai identifikasi masalah. Dimana hal ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian terhadap segala permasalahan yang berkaitan dengan judul ini. Dari penjabaran latar belakang diatas, maka identifikasi masalah penelitian disini adalah:

1. Pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan
3. Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan

## **C. Batasan Masalah**

Setelah diidentifikasi, masalah yang didapat belum dapat dikatakan layak dan sesuai untuk diteliti. Oleh karena itu, peneliti mengarahkan penelitian ini sehingga terfokus dan lebih spesifik (khusus), maka penulis membuat batasan masalah. “Tujuan dari pembatasan masalah adalah untuk menetapkan batasan masalah berbeda yang memungkinkan untuk menentukan elemen mana yang merupakan bagian dari lingkungan masalah” (Sipahutar C. , 2021). Adapun batasan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan terhadap tabungan IB Hijrah.

## **D. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini dirancang untuk memenuhi tujuan dari masalah, dalam rumusan yang telah dibatasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk menentukan pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan
2. Untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan
3. Untuk menentukan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan mamfaat antara lain sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

###### a. Bagi Penulis

Kajian ini bermanfaat untuk menambah kepakaran penulis dan untuk menghubungkan ilmu yang telah dipelajari secara teoritis di perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya.

###### b. Bagi Pembaca

Penelitian ini semata-mata dapat bermamfaat untuk memperluas ilmu dibidang promosi dan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan dalam mengambil keputusan mengenai promosi dan pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah agar merasa puas.

#### **F. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel penelitian menurut (Sugiyono, Metode Penelitian, 2015) adalah kualitas, karakteristik, atau nilai dari suatu tugas atau benda yang dapat mengambil beberapa bentuk dan telah dipilih oleh para akademisi sebagai subjek penyelidikan dan penyimpulan selanjutnya. Untuk

mencegah kesalahan dalam pengumpulan data, variabel penelitian perlu didefinisikan. Maka dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

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

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

##### a. Promosi

Suatu komunikasi antara penjual dan pembeli baik itu secara langsung atau tidak langsung yang bertujuan untuk memperkenalkan produk atau jasa yang ada di perusahaan, di mana mereka yang sebelumnya tidak mengenal atau mengetahui menjadi tahu dan memakai produk atau jasa tersebut disebut dengan promosi.

##### b. Kualitas Pelayanan

Segala sesuatu yang dapat memuaskan permintaan atau keinginan nasabah dianggap sebagai kualitas layanan yang tinggi. Setiap tindakan atau kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan tetapi diberikan kepada orang lain disebut sebagai layanan.

#### 2. Variabel Terikat (Dependen Y)

Variabel yang dipengaruhi oleh faktor-faktor independen disebut sebagai variabel dependen atau variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah (Y) kepuasan nasabah, yaitu perbandingan atau intensitas emosi seseorang mengikuti perbandingan kinerja produk dengan apa yang diantisipasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan.