

**Pengaruh *Complaint Handling* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Bank Syariah Indonesia KCP Sibuhuan**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah*



Oleh:

RINA NASUTION
NIM. 2116050020

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG
1446 H / 2026 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Complaint Handling Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Syariah Indonesia KCP Sibuhuan"** disusun oleh Rina Nasution **Nim2116050020** telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag.,CHRA
NIP. 197709052007012021

Padang, 28 September 2026

Pembimbing II



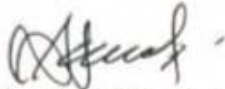
Nila Mardiah, MM
NIP. 198312082015032003

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul "Pengaruh Complaint Handling Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Syariah Indonesia KCP Sibuhuan" yang disusun oleh Rina Nasution NIM 2116050020 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Senin, tanggal 21 September 2026, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana program strata satu (S1) pada Prodi Ekonomi Syariah.

Padang, 29 September 2026

Ketua



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Tim penguji

Sekretaris



Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP. 199408282025211009

Penguji I



Sri Ramadhan, M.Si
NIP. 198504242015032006

Anggota

Penguji II



Rahmat Kurnia, M.E., CRP., CIFA
NIP. 199408282025211009

Pembimbing I



Dr. Yenti Afrida, M.Ag., CHRA
NIP. 197709052007012021

Pembimbing

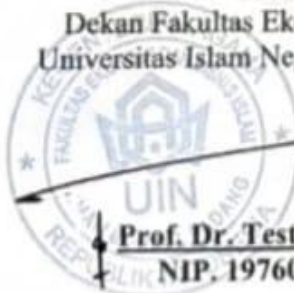
Pembimbing II



Nila Mardiah, MM
NIP. 198312082015032003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Prof. Dr. Testru Hendra, M.Ag
NIP. 19760604200312101

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Complained Handing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Syariah KC Sibuhuan** " adalah benar hasil karya saya, sudah diuji tes plagiasi dan bukan merupakan tiruan atau dipublikasi dari skripsi ataupun karya yang sudah dipublikasi dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan UIN Imam Bonjol Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 30 September 2026

Menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rina Nasution".

Rina Nasution
NIM. 2116050020

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat persaingan di industri jasa keuangan syariah serta pentingnya menjaga kepuasan nasabah di tengah lonjakan volume kunjungan dan fenomena *service overload* di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sibuhuan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis: (1) Pengaruh *complaint handling* terhadap kepuasan konsumen, (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, serta (3) Pengaruh *complaint handling* dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen nasabah *funding* di BSI KCP Sibuhuan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian terdiri dari 1.900 nasabah kategori *funding* yang terdaftar aktif pada tahun 2026. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Pengujian instrumen meliputi uji validitas, uji reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, *complaint handling* dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Complaint Handling*, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Complained Handing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Syariah KC Sibuhuan”. Shalawat beserta salam tak lupa penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya di dunia dan akhirat, dan atas kemudahan dari Allah SWT terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan berbagai pihak. Dalam beberapa untaian kata ini penulis menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada orangtua ayahanda Alm Doli Nasution dan Ibunda Siti Elan Hasibuan. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang, perhatian, bimbingan, nasehat, dukungan, kesabaran dalam mendidik dan menghadapi tingkah laku penulis serta do'a yang tiada henti kepada penulis, hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Sebuah kado kecil penulis persembahkan sebagai bakti kepada Alm ayah dan ibu. Semoga kedepannya kado yang lebih besar bisa penulis berikan sesegera mungkin. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari semua pihak. Melalui kata pengantar ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

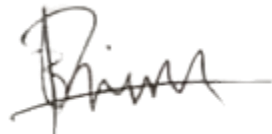
1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof. Dr Martin Kustati, M. Pd beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof. Dr. Testru Hendra M.Ag beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu Sri Ramadhan,SHI.,MSI dan Sekretaris Prodi Bapak Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP.

4. Terima kasih kepada Ibu Dr. Hj Yenti Afrida, M.Ag.,CHRA selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Nila Mardiah, MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Ibu Sri Ramadhan,SHI.,MSI selaku dosen Penguji I dan Bapak Rahmat Kurnia, SE., M.E., CRP. selaku penguji II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Terima kasih penulis ucapkan untuk keluarga besar Dasopang Terutama kepada Suami Saya Arwan Rizki Hasibuan Dan Anak Saya MHD Arsyafa Alfa Rizki Hasibuan , serta kepada ibuk mertua Saya dan adik saya yang selalu mendokan penulis baik dalam bentuk langsung maupun tidak seperti keuangan, motivasi, semangat, saran, kritik agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman dekat penulis Elpina Yanti Hasibuan, Desmi Fitriani, Ela Maria, Aysah, dan teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah A. Untuk orang terdekat, penulis ucapkan ribuan terimakasih sudah mau berjuang dari smester satu hingga saat ini dan telah meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua cerita penulis, keluh kesah penulis dan ribuan maaf selama proses penulisan skripsi ini menjadi tempat pelampiasan mood penulis.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rinaldi, Riyadi, Paras, dan Rafa pertemanan yang baru mulai sejak di Kontrakan akan tetapi sudah menjadi keluarga. Terima kasih atas nasihat, motivasi dan canda tawa yang meringankan langkah.
9. Terakhir ucapan terimakasih kepada diri sendiri dan apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah,

berhasil melalui hari-hari yang banyak memberi pelajaran. Terimakasih sudah bertahan sampai ditahap ini.

Atas segala dukungan, doa, semangat dan bantuan dari pihak-pihak tersebut, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa mendatang sesuai dengan fungsinya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Yaa Rabbil'Alamin.

Padang, 04 September 2026



Rina Nasution

NIM. 2116050020

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	14
A. Landasan Teori	14
1. <i>Complaint Handing</i>	14
2. Kualitas Layanan	19
3. Kepuasan Konsumen	22
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C.Populasi dan Sampel	36
D.Instrumen Penelitian	39

E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi Penelitian	87
C. Keterbatasan	88
D. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	39
Tabel 3.2 Klasifikasi Validitas	42
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Reliabilitas	43
Tabel 4.1 Tabulasi Data <i>Complaint Handling</i>	53
Tabel 4.2 Tabulasi Data Kualitas Layanan	55
Tabel 4.3 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.6 Uji Normalitas	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Berganda	70
Tabel 4.10 Uji T	73
Tabel 4.11 Kesimpulan Uji T	74
Tabel 4.12 Uji F	75
Tabel 4.13 Uji Determinasi Koefesiensi (R ²)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
------------------------------------	----