

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang 05, Januari 2024



Nadia dzakirah
NIM: 191420031

ABSTRAK

Nama: Nadia Dzakhirah, NIM: 191420031, Judul Skripsi: *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Tangerang.*

Persaingan antara lembaga keuangan menjadikan pentingnya dalam Bank Syariah Indonesia melaksanakan promosi, meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan nasabah agar dapat mempengaruhi keputusan konsumen sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan menarik masyarakat menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besarnya pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tangerang.

Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan menggunakan model regresi linier berganda. Digunakan untuk mengetahui pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Pengujiannya menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji analisis linier berganda, uji koefisien korelasi (R), uji koefisien determinasi (R²), uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan minat nasabah dengan nilai t hitung (3,276) > t tabel (1,984), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah dengan nilai t hitung (3,090) > t tabel (1,984), sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah dengan nilai t hitung (0,744) < t tabel (1,984). Nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,322 atau 32,2% artinya variabel promosi, kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan pengaruh sebesar 32,2%, sedangkan sisanya 67,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, kepercayaan, Minat Nasabah.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Syekh Nawawi Al Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: Surat@uinbanten.ac.id Website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : **Nota Dinas**
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah**
a.n Nadia Dzakirah
Nim 191420031

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di -
Serang

Assalamualaikum Wr.Wb

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan sebelumnya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Nadia Dzakirah, NIM 191420031 dengan judul skripsi "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Tangerang."** Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Serang, 05 Januari 2024

Pembimbing I

Dr. Wazim, M.S.I
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II

Soliyah Wulandari, SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENJADI NASABAH
BANKSYARIAH INDONESIA DI KABUPATEN TANGERANG**

Oleh:

Nadia Dzakhirah
NIM. 191420031

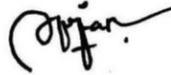
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005



Soliyah Wulandari, SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

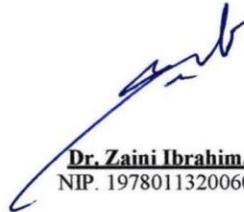
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Shayatul Masykuroh, M.Si
NIP. 196402121991032003



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 197801132006041002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Nadia Dzakhirah, NIM 191420031 dengan judul skripsi "***Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten tangerang***", telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Maret 2024, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 18 Maret 2024

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Prof. Dr. Hi. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 196402121991032003



Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 198811162022032001

Penguji I

Anggota-Anggota

Penguji II



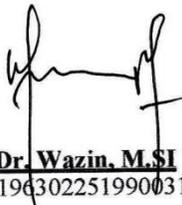
Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom
NIP. 197310152007011027



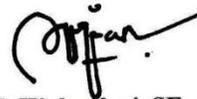
Fitri Raya, M.Ek
NIP. 198808102019032010

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Wazin, M.SI
NIP. 196302251990031005



Solivah Wulandari, SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud syukur kepada Allah SWT.
Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.*

Halaman persembahan ini ditunjukkan sebagai ungkapan terimakasih kepada kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

Skripsi ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Terima kasih banyak untuk semua yang telah mendukung dan menyemangati dalam perjuangan ini.

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

-QS. Al-Insyirah : 6-7-

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya!”

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nadia Dzakirah, lahir di Jakarta pada tanggal 19 November 2001, penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Sumarna dan Ibu Lovea Diana yang beralamat di Desa Surya Bahari Kecamatan Pakuhaji Kabupaten Tangerang, Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis pada tingkat sekolah dasar di SDN Cengkareng Barat 16 Pagi lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan ke SMPN 3 Pakuhaji lulus pada tahun 2016, dan SMA Nusantara Unggul (Pondok Modern Daarul Hikmah) lulus pada tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi yaitu PMII sebagai anggota tahun 2020-2021 dan menjadi pengurus pada tahun 2021-2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat serta hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan keridhaan yang diberikan Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Tangerang”.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu, memberikan bimbingan, arahan, motivasi, maupun saran-saran dalam penyusunan skripsi ini
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., Pembimbing I dan Ibu Soliyah Wulandari, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan mengajarkan ilmunya kepada penulis sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah kelas A, khususnya Siti Nurfitriyah yang telah memberikan rasa kekeluargaan kepada penulis, selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Terima kasih kepada GUYON WATON, DENNY CAKNAN, NDX, GILGA, HAPPY ASMARA yang sudah menjadi playlist dalam menemani saya saat penyusunan skripsi.

8. Terakhir diri saya sendiri Nadia Dzakhirah terima kasih telah berjuang melewati semuanya, untuk segala kerja keras dan semangatnya. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kamu mampu menyelesaikannya.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang 05 Januari 2024

Penulis,

Nadia Dzakhirah

191420031

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| NOTA DINAS..... | iv |
| PERSETUJUAN | v |
| PENGESAHAN..... | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| MOTTO | viii |
| RIWAYAT HIDUP..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Sistematika Penulisan | 10 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori..... | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu | 20 |
| C. Hubungan Antar Variabel..... | 26 |
| D. Hipotesis | 30 |
| E. Model Penelitian..... | 31 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Ruang Lingkup..... | 33 |
| B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 34 |
| D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 35 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 50 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 50 |
| 1. Sejarah Umum BSI | 50 |
| 2. Visi dan Misi BSI..... | 53 |
| 3. Struktur Organisasi BSI | 54 |
| 4. Kegiatan Umum Perusahaan..... | 55 |
| 5. Produk dan layanan BSI..... | 57 |
| B. Statistik Deskriptif | 61 |
| C. Analisis Data..... | 64 |
| 1. Uji Kualitas Data..... | 64 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 68 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 73 |
| 4. Uji Hipotesis | 75 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 80 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| BAB V KESIMPULAN | 85 |
| 1. Kesimpulan | 85 |
| 2. Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 87 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 90 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel | 36 |
| Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Korelasi..... | 46 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 61 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas | 65 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 68 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas | 70 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi | 71 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 72 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 73 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) | 76 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R square</i>) | 76 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan)..... | 78 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI Pusat..... | 54 |