

## **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 dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 15 Desember 2023



**Syevilla Azzahro**  
NIM. 191420015

## ABSTRAK

Nama: Syevilla Azzahro, NIM: 191420015, Judul Skripsi: *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Memilih Bank Syariah.*

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah. Variabel yang diteliti yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), strategi promosi (X3), dan Minat (Y).

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah faktor kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah?, 2) Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah?, 3) Apakah faktor strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah?, 4) Apakah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui apakah faktor kualitas produk berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah, 2) Untuk mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah, 3) Untuk mengetahui apakah faktor strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah, 4) Untuk mengetahui apakah faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dimana metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi promosi terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Menggunakan uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, uji multikoleniaritas, dan uji heterokedastisitas serta menggunakan uji statistik diantaranya uji koefisien regresi (uji t), uji F, dan koefisien determinasi. Serta menggunakan program *Microsoft Excel* dan *SPSS Version 26 for windows* sebagai alat bantu untuk menganalisis data.

Kesimpulan dari hasil pengolahan data didapatkan model regresi linier berganda  $Y = 4,173 + 0,038X_1 + 0,327X_2 + 0,268X_3$ , pada uji t menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X2) dan strategi promosi (X3) berpengaruh terhadap minat sedangkan variabel kualitas produk (X1) tidak berpengaruh. Dari uji F sebesar 15,270 yang mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan strategi promosi terhadap minat nasabah non muslim memilih bank syariah. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa 52,3% variasi minat nasabah non muslim memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng dapat dijelaskan oleh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan strategi promosi sedangkan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi bahan penelitian penulis.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Minat.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171  
Email: [surat@uinbanten.ac.id](mailto:surat@uinbanten.ac.id) Website : [www.uinbanten.ac.id](http://www.uinbanten.ac.id)

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar  
Hal : Usulan Munaqasyah  
a.n. Syevilla Azzahro  
NIM. 191420015

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Syevilla Azzahro, NIM. 191420015 dengan judul Skripsi **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Memilih Bank Syariah** 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 dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 15 Desember 2023

Pembimbing I

Pembimbing II,

Anita, M.Si.

NIP. 198208082015032003

Irmatul Hasanah, M.Si.

NIP. 199108302019032021

**PERSETUJUAN**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON**  
**MUSLIM MEMILIH BANK SYARIAH**

Oleh:

Syevilla Azzahro  
NIM: 191420015

Menyetujui,

Pembimbing I



Anita, M.Si.  
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II



Irmatul Hasanah, M.Si.  
NIP. 199108302019032021

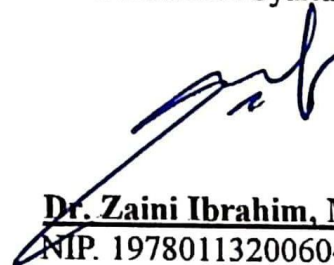
Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.  
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M. Si.  
NIP. 197801132006041002

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Syevilla Azzahro NIM: 191420015 yang berjudul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Memilih Bank Syariah”, 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 Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 15 Maret 2024

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



**Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**

NIP. 196402121991032003

Sekretaris Merangkap Anggota



**Rasidah Novita Sari, M. E.**

NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota,

Penguji I



**Dr. Hadi Peristiwo, S.E., M.M.**

NIP. 198111032011011004

Penguji II



**Mochamad Indrajit Roy, M.M.**

NIP. 198011292015031001

Pembimbing I



**Anita, M.Si.**

NIP. 198208082015032003

Pembimbing II



**Irmatul Hasanah, M.Si.**

NIP. 199108302019032021

## PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang tercinta yang selalu memberikan dukungan serta do'a disetiap langkah kehidupan penulis, mereka adalah:

1. Cinta pertamaku, Ayahanda tercinta Abi Partiman. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendo'akan, memberi semangat, dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai meraih gelar sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Umi Elvi Sukaesih. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan do'a yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Terima kasih sudah menjadi penguat paling hebat dan menjadi tempatku untuk pulang, mi.
3. Untuk adikku tersayang. Achmad Rasyid Siddik. Terima kasih sudah menjadi *mood booster* untuk penulis dalam proses menempuh pendidikan selama ini, terima kasih untuk semangat dan cinta yang diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat ya.
4. Sahabat penulis. Naila, Rida, Wulan, Septi, Rara, Nissa, dan Syifa yang telah membersamai proses penulis dari awal perkuliahan sampai saat mengerjakan tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini. *See you on top, guys!*
5. Seluruh teman-teman kelas PBS A angkatan 2019 dan teman-teman kelompok KKN 85 2022 yang telah memberi warna, pengalaman, dan pembelajaran selama dibangku kuliah ini.
6. Untuk mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pemilik NIM 2008204084. Seseorang yang juga ikut menemani proses perjalanan tugas akhir penulis, menjadi rumah tempat berkeluh kesah, teman bertukar pikiran dan menjadi

pendengar yang baik. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga saat ini walaupun dengan segala keterbatasan jarak yang ada.

7. Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk semua pihak yang selalu bertanya: “kapan sempro?”, “kapan sidang?”, “kapan wisuda?” dan pertanyaan sejenisnya. Kalian adalah alasan penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
8. *Last but not least*, untuk diriku sendiri Syevilla Azzahro. Terima kasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih banyak sudah bertahan, kamu hebat, Syevilla.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, semoga Allah melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan sebaik-baiknya balasan. Aamiin.

Serang, 15 Desember 2023

Penulis



**Syevilla Azzahro**  
NIM. 191420015

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*  
(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*  
(Q.S Al-Insyirah, 94: 5)

*“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait”*



## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Syevilla Azzahro, lahir di Jakarta anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Partiman dan Ibu Elvi Sukaesih.

Pendidikan yang telah ditempuh Madrasah Ibtidaiyyah As-Saudiyyah yang beralamat di Jl. Lingkungan III No.1, RT 2/ RW 3, Tegal Alur, Kec. Kalideres, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta dan lulus di tahun 2013, SMPN 190 yang beralamat di Jl. Prepedan Raya No.75, RT 4/ RW 7 Kamal, Kec. Kalideres, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta dan lulus tahun 2016 dan Madrasah Aliyyah Negeri 16 yang beralamat di Jl. Kamal Raya No.3, RT 6/ RW 2, Tegal Alur, Kec. Kalideres, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta dan lulus tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

## KATA PENGANTAR

*Assalamua'laikum Wr. Wb.*

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

*Alhamdulillah*, dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Bank Syariah”**. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M. Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Anita, M.Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Irmatul Hasanah, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Erwin Levianto, Sebagai Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cengkareng yang telah memberi kesempatan penulis untuk dapat melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng dan turut membantu memberikan informasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Miftahul Huda, Sebagai *Branch Operation Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng yang juga telah memberi

kesempatan penulis untuk dapat melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cengkareng.

7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada Orang Tua, Keluarga Besar KH. Abdul Salam, Sahabat, rekan-rekan Kelas PBS A Angkatan 2019 dan rekan-rekan KKN 85 2022 yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 15 Desember 2023

Penulis,



Syevilla Azzahro  
NIM. 191420015

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO.....	ix
RIWAYAT HIDUP .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORETIS</b>	
A. Landasan Teori.....	10
1. Bank Syariah.....	10
a. Pengertian Bank Syariah .....	10
b. Konsep Dasar Bank Syariah .....	11
c. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	12

d. Produk Bank Syariah.....	13
2. Minat Nasabah .....	17
a. Pengertian Minat .....	17
b. Aspek-Aspek Minat.....	18
c. Faktor-Faktor Minat .....	18
d. Dimensi Pengukuran Minat .....	20
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Bank Syariah.....	21
a. Produk.....	21
b. Pelayanan.....	24
c. Promosi.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
C. Jenis Metode Penelitian .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
E. Teknik Analisis Data .....	45
1. Uji Kualitas Data.....	45
2. Uji Asumsi Klasik .....	46
3. Uji Analisis Data .....	47
4. Uji Hipotesis .....	48
5. Koefisien Determinasi.....	49
F. Jadwal Penelitian .....	50

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	51
B. Gambaran Umum Responden.....	59
C. Statistik Deskriptif .....	63

D. Analisis Data.....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	67
3. Uji Asumsi Klasik .....	68
a. Uji Normalitas.....	68
b. Uji Multikolinieritas .....	69
c. Uji Heterokedastisitas.....	70
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
5. Uji Hipotesis .....	72
a. Uji t.....	73
b. Uji F.....	74
c. Koefisien Determinasi .....	75
6. Pembahasan .....	76
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	
C. Saran-Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>