

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, 07 Oktober 2025

Penulis



ELVIRA RUSYLDA

NIM. 211420014

ABSTRAK

Nama: **Elvira Rusylda**, NIM: **211420014**, Judul Skripsi: **“Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Penerapan Sistem Bagi Hasil sebagai Variabel Moderating pada Bank BJB Syariah”**.

BJB Syariah merupakan salah satu bank umum syariah yang berperan dalam menyediakan layanan perbankan berbasis prinsip syariah. Sebagai lembaga keuangan, BJB Syariah memiliki berbagai produk simpanan, salah satunya tabungan mudharabah. Jumlah tabungan mudharabah di BJB Syariah selama periode 2020-2024 menunjukkan fluktuasi, dengan kenaikan pada tahun tertentu dan penurunan pada tahun lainnya. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menabung. Promosi berperan dalam menginformasikan produk, membujuk, dan mengingatkan nasabah, sedangkan pelayanan mencakup wujud fisik, keandalan, ketanggapan, serta perhatian yang diberikan bank kepada nasabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: apakah terdapat promosi dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah? Serta apakah promosi dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah menabung dengan penerapan sistem bagi hasil sebagai variabel moderating? Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. Menganalisis pengaruh promosi dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan nasabah di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah menabung dengan penerapan sistem bagi hasil sebagai variabel moderating.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data primer menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google form*, teknik pengumpulan menggunakan sampel *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini terdapat 376 nasabah menabung di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Cabang Serang dan analisis data menggunakan analisis SEM-PLS melalui pengujian *outer model* dan *inner model* dengan bantuan *software SmartPLS 4.0*.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa promosi dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. Penerapan sistem bagi hasil juga mampu memoderasi hubungan antara promosi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah dengan *effect* yang kecil. Serta, variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung dengan penerapan sistem bagi hasil sebagai variabel moderating, namun berdasarkan nilai f^2 (*effect size*) menunjukkan nilai yang tidak signifikan dalam memoderasi variabel pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung.

Kata Kunci: Promosi, Pelayanan, Keputusan Nasabah Menabung, Sistem Bagi Hasil

ABSTRACT

Nama: **Elvira Rusylda**, NIM: **211420014**, Judul Skripsi: ***"The Influence of Promotion and Service on Customers' Decision to Save with the Implementation of the Profit-Sharing System as a Moderating Variable at Bank BJB Syariah."***

BJB Syariah is one of the Sharia commercial banks that plays a role in providing banking services based on Sharia principles. As a financial institution, BJB Syariah has various savings products, one of which is mudharabah savings. The amount of mudharabah savings at BJB Syariah during the period of 2020-2024 shows fluctuations, with increases in certain years and decreases in others. This phenomenon raises questions about the factors influencing customers' decisions to save. Promotions play a role in informing about products, persuading, and reminding customers, while service includes physical appearance, reliability, responsiveness, and the attention given by the bank to its customers.

The problem statement in this research is: is there a partial influence of promotion and service on customers' decisions to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah? And do promotion and service have a partial influence on customers' decisions to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah with the application of the profit-sharing system as a moderating variable? Based on the problem statement, this research aims to analyze the influence of promotion and service on customers' decisions to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. It also aims to analyze the partial influence of promotion and service on customers' decisions to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah with the application of the profit-sharing system as a moderating variable.

This research uses a quantitative method. With primary data collection technique using a questionnaire distributed via Google Forms, the data collection technique employs simple random sampling. The sample in this study consists of 376 deposit customers at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Branch in Serang and data analysis uses SEM-PLS analysis through outer model and inner model testing with the help of SmartPLS 4.0 software.

The results of this study show that promotion and service have a partial effect on the customers' decision to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. The implementation of the profit-sharing system can also moderate the relationship between promotion and customers' decision to save at Bank Jabar Banten (BJB) Syariah with a small effect. Additionally, the service variable has a significant impact on customers' saving decisions with the implementation of the profit-sharing system as a moderating variable, however, based on the f^2 (effect size) value it shows a non-significant value in moderating the service variable on customers' saving decisions.

Keywords: *Promotion, Service, Customer Saving Decisions, Profit Sharing System*



**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 Website :
www.uinbanten.ac.id.

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam
Hal : Usulan Munaqasyah **UIN SMH BANTEN**
a.n. **Elvira Rusylda** di –
211420014 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Elvira Rusylda, 211420014** dengan judul Skripsi **Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Penerapan Sistem Bagi Hasil sebagai Variabel Moderating pada Bank BJB 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, 07 Oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,

Anita, S.E., M.Si.
NIP. 198208082015032003

Di'amah Fitriyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

“PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DENGAN PENERAPAN SISTEM BAGI HASIL SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA BANK BJB SYARIAH”

Oleh:

Elvira Rusylda
211420014

Menyetujui,

Pembimbing I



Anita, S.E., M.Si.
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II



Di'amah Fitiriyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Menyetujui,

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam
Jember



Prof. Dr. Bud Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E.
NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Elvira Rusylda**, NIM. 211420014 yang berjudul “**Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Penerapan Sistem Bagi Hasil sebagai Variabel Moderating pada Bank BJB Syariah**” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 September 2025, 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, 07 Oktober 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Sabilil Hakimi Amizuar, M.M.
NIP. 199301292020121006

Anggota-anggota,

Penguji I



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Penguji II



Asep Dadan Suganda, S.H.I., M.Sh.Ec.
NIP. 19820422202311018

Pembimbing I



Anita, S.E., M.Si.
NIP. 198208082015032003

Pembimbing II



Di'amah Fitiriyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah sebuah persembahan kecil saya kepada orang-orang yang saya sayangi dan cintai; kedua orang tua saya yang selalu memberikan energi positif, serta dorongan yang luar biasa berupa doa, materi, tenaga serta selalu berusaha memberikan support terbaiknya Ayahanda Rozali dan Ibunda Heliza. Serta nenek saya Uwo Sabariah dan adik-adik saya Muhammad Nabil Al-Rofip, Naisya Syakira Putri, dan Aulia Putri Azzahra.

MOTTO

وَاتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

“Dan berikanlah haknya kepada kerabat dekat, juga kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan: dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.” (Q.S Al- Israa: 26)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Elvira Rusylda, lahir di Jakarta pada tanggal 15 September 2003, dari orang tua bernama, Ayah Rozali dan Ibu Heliza. Penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis adalah SDN 05 Serdang Jakarta Pusat lulus pada tahun 2015, MTS Al- Muddatsiriyah Jakarta lulus pada tahun 2018 dan MA Al-Muddatsiriyah Jakarta lulus pada tahun 2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tahun 2021. Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengembangkan pengetahuan dan keterampilan melalui kegiatan akademik maupun non-akademik. Penulis juga memperoleh pengalaman berharga melalui magang di BSI KCP Kemayoran dan BSI KC Kelapa Gading, di mana ia mendapatkan wawasan praktis tentang operasi perbankan dan keuangan syariah, yang menjadi bekal berharga untuk karier di masa mendatang.

KATA PENGANTAR

Assalamu‘alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal‘afiat. Selawat 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 **“Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung dengan Penerapan Sistem Bagi Hasil sebagai Variabel Moderating pada Bank BJB Syariah”**.

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Muhammad Ishom, S.Ag, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dalam pengembangan diri di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Anita, S.E., M.Si., Selaku Pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitiriyah, M.Pd., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. 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.

6. Kepada Bapak/Ibu dan para pihak Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Cabang Serang yang telah mengizinkan saya untuk penelitian dan terkhusus untuk nasabah yang bersedia menjadi responden dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan.
7. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kepada Ardina, Firda Nuraena, Siti Asyifah, Indah Cahyani, Melianah, Isti Adza, dan Nurbaeti, yang telah mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan selalu membantu selama perkuliahan hingga proses 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, 07 Oktober 2025

Penulis,

Elvira Rusylda

NIM. 211420014

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	15
A. Kajian Teori.....	15
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	15

2. <i>Consumer Decision Model (CDM)</i>	16
3. Keputusan Nasabah.....	19
4. Promosi	25
5. Pelayanan	32
6. Sistem Bagi Hasil.....	41
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	47
C. Kerangka Pemikiran	52
D. Hubungan Antar Variabel	54
E. Hipotesis.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Waktu dan Tempat	61
B. Objek dan Subjek Penelitian	61
C. Populasi dan Sampel	62
D. Jenis Metode Penelitian.....	66
E. Teknik Pengumpulan Data	66
F. Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	68
G. Teknik Analisis Data	69
1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	73
3. Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Gambaran Umum Perusahaan	76
1. Sejarah PT Bank Jabar Banten Syariah Tbk	76
2. Visi dan Misi Bank Jabar Banten (BJB) Syariah.....	77
3. Struktur Organisasi Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Cabang Serang ...	78
4. Produk PT Bank Jabar Banten (BJB) Syariah	79
B. Hasil Penelitian.....	85
1. Analisis Deskripsi Responden	85

2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	90
3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	98
4. Uji Hipotesis	102
C. Pembahasan	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	117
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah Cabang Serang	79
Gambar 4.2 Output Outer Model (<i>Outer Loading</i>) SmartPLS	90
Gambar 4.3 Output Bootstrapping (<i>Inner Model</i>) SmartPLS	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	67
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Indikator	68
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loadings</i>)	91
Tabel 4.2 Hasil Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	92
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loadings</i>).....	94
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>)	95
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Metode HTMT (<i>Heterotrait Monotrait Ratio</i>)	96
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk (<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>)	97
Tabel 4.7 Hasil Nilai VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>).....	99
Tabel 4.8 Nilai R-Square dan R- Square Adjusted (Koefisien Determinasi).....	100
Tabel 4.9 Nilai f^2 (<i>Effect Size</i>).....	101
Tabel 4.10 Uji Hipotesis.....	103

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Tabungan Mudharabah di BJB Syariah	2
Grafik 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Grafik 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia.....	86
Grafik 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Grafik 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
Grafik 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Nasabah Menabung di BJB Syariaiah Cabang Serang	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penelitian	128
Lampiran 2 Pernyataan Kuesioner	129
Lampiran 3 Hasil Responden	137
Lampiran 4 Dokumentasi	141
Lampiran 5 Hasil Uji SmartPLS	143