

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat 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 kelimuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian 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 berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 15 September 2025
Peneliti,



Faridatul Aini
NIM. 211420035

ABSTRAK

Nama: Faridatul Aini, NIM: 211420035, Judul Skripsi: **Pengaruh Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah di Kota Serang**

Perbankan syariah memegang peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya melalui pembiayaan kepada sektor UMKM. Di tengah mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam, perbankan syariah memiliki potensi yang sangat besar. Namun, di Kota Serang, pemanfaatan jasa bank syariah masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh minimnya literasi masyarakat mengenai produk-produk bank syariah dan anggapan bahwa bank syariah itu sama dengan bank konvensional, serta keterbatasan jumlah kantor bank syariah dibandingkan bank konvensional. Akibatnya, banyak masyarakat yang masih lebih memilih menggunakan jasa bank konvensional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengetahuan produk, pelayanan, dan lokasi bank berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah di Kota Serang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan produk, pelayanan, dan lokasi bank terhadap keputusan menggunakan bank syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear berganda. Populasi terdiri dari masyarakat Kota Serang yang menggunakan bank syariah, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang diambil dengan metode insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $3,202 > 1,986$, pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $3,337 > 1,986$ dan lokasi bank juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah dengan $T_{hitung} > T_{tabel}$ sebesar $2,867 > 1,986$. Selanjutnya, secara simultan, pengetahuan produk, pelayanan dan lokasi bank bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa bank syariah dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $108,137 > 2,704$.

Kata Kunci: *Pengetahuan Produk, Pelayanan, Lokasi Bank, Keputusan, Bank Syariah.*

ABSTRACT

Sharia banking plays an important role in driving national economic growth, particularly through financing for the MSME sector. Given that the majority of Indonesia's population is Muslim, sharia banking has tremendous potential. However, in the city of Serang, the use of Islamic banking services remains relatively low. This is due to the limited public literacy regarding sharia banking products and the perception that Islamic banks are the same as conventional banks, as well as the limited number of Islamic bank branches compared to conventional ones. As a result, many people still prefer to use conventional banking services.

Based on this background, the research problem formulated in this study is whether product knowledge, service quality, and bank location influence the decision to use Islamic banking services in the city of Serang, either partially or simultaneously. The objective of this study is to identify and analyze the influence of product knowledge, service quality, and bank location on the decision to use Islamic banking services.

This study is a quantitative research using a multiple linear regression analysis approach. The population consists of residents of Serang City who use Islamic banking services, with a sample of 96 respondents selected through incidental sampling. Data collection was carried out using questionnaires, while data analysis included classical assumption tests, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that product knowledge has a significant partial effect on the decision to use Islamic banking services, with a calculated t-value greater than the t-table value ($3.202 > 1.986$). Service quality also has a significant partial effect, with a t-value of $3.337 > 1.986$, and bank location has a significant partial effect as well, with a t-value of $2.867 > 1.986$. Furthermore, simultaneously, product knowledge, service quality, and bank location have a significant effect on the decision to use Islamic banking services, with the calculated F-value exceeding the F-table value ($108.137 > 2.704$).

Keywords: *Product Knowledge, Service, Bank Location, Customer Decision, Sharia Bank.*



Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Faridatul Aini NIM. 211420035	UIN SMH BANTEN di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i Faridatul Aini, NIM: 211420035 dengan judul Skripsi **Pengaruh Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah di Kota Serang** 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 September 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,

Soliyah Wulandari SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

Siti Marfu'ah, S.Kom.I,M.PI
NIP. 199012182019032014

PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, PELAYANAN DAN
LOKASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA
BANK SYARIAH DI KOTA SERANG**

Oleh:

Faridatul Aini
NIM. 211420035

Menyetujui,

Pembimbing I



Soliyah Wulandari SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

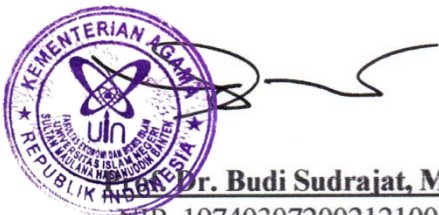
Pembimbing II,



Siti Marfu'ah, S.Kom.I, M.PI.
NIP. 199012182019032014

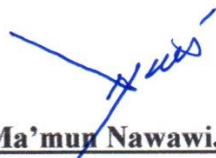
Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E
NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Faridatul Aini, NIM. 211420035 yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah di Kota Serang”** telah diajukan 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, 29 September 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



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

Sekretaris Merangkap Anggota



Sabilil Hakimi Amizuar, M.M
NIP. 199301292020121006

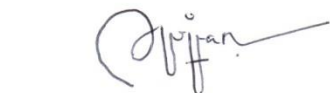
Anggota-anggota,

Penguji I



Anita, M.Si
NIP. 198208082015032003

Pembimbing I



Soliyah Wulandari SE., M.Sc
NIP. 198501022015032004

Penguji II



Di'amah Fitriyyah, M.Pd
NIP. 198703062015032003

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, S.Kom.I, M.PI
NIP. 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan cinta yang mendalam, skripsi ini saya persembahkan untuk Ayahanda tercinta, Bapak Indra Gunawan, yang dengan keteladanan dan kerja kerasnya selalu menjadi panutan dalam hidup saya, serta Ibunda tersayang, Ibu Aam Amaliah, yang kasih sayang dan doanya tak pernah putus mengiringi setiap langkah saya. Untuk Nenek tercinta, Ema Uum, yang selalu memberi kehangatan dan doa dalam diam, serta adik-adik saya, Salsa dan Abid, yang menja di sumber semangat dan alasan saya untuk terus maju.

Saya juga mempersembahkan karya ini untuk Almarhum Kakek saya, bpk. Abu, yang meski telah tiada, tetap hidup dalam ingatan dan doa saya sebagai sosok penuh kebijaksanaan dan kasih sayang. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar atas dukungan dan cinta yang tiada henti. Tak lupa untuk sahabat tersayang, Sifa, Ringga, Sabrina, Andin, Maria dan Nisa yang kehadirannya menjadi warna, semangat, dan kekuatan selama perjalanan ini. Kalian semua adalah bagian terindah dalam proses pencapaian ini.

MOTTO

لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَائِمِنكُمْ

Artinya:” Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu.”(Q.S An-Nisa: 29, potongan ayat)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Faridatul Aini lahir di Serang pada tanggal 26 Mei 2004. Saya berkuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten jurusan Perbankan Syariah. Saya anak pertama dari 3 bersaudara. Pendidikan formal yang saya tempuh dimulai dari sekolah dasar di SDN Cipayung, kemudian melanjutkan ke MTSN 2 Kota Serang, dan akhirnya saya menyelesaikan pendidikan tingkat menengah atas di MAN 1 Serang. Selama sekolah, saya selalu berusaha untuk menjadi siswa yang aktif dan berprestasi saya juga pernah menjadi Duta Madrasah sewaktu saya bersekolah di tingkat MA dan aktif di organisasi OSIS. Selama berkuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten saya juga terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan, manajemen waktu, kerjasama tim. Beberapa pengalaman saya di organisasi antara lain menjadi Anggota Humas Tax Center FEBI UIN Banten dan Sekretaris Bidang Pemberdayaan Perempuan DEMA FEBI UIN Banten. Saya juga memiliki pengalaman, seperti menjadi Relawan Pajak di KPP Serang Timur, Kasir di FEBI Mart UIN Banten, dan Magang di BPKAD Kabupaten Serang. Selama berkuliah saya juga menjadi Awardee BSI Scholarship Inspirasi Bach 2. Dengan latar belakang akademik dan pengalaman yang telah saya peroleh, saya berkeinginan untuk berkarir di bidang administrasi dan perbankan syariah. Saya percaya bahwa pengalaman saya selama di kampus dan kegiatan organisasi akan membantu saya untuk lebih berkembang dalam dunia profesional.

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 Pengetahuan Produk, Pelayanan dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah di Kota Serang”**. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Prof. Budi Sudrajat, M.A, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Ma'mum Nawawi, M.E, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Soliyah Wulandari SE.,M.Sc selaku Pembimbing I dan Ibu Siti Marfu'ah,S.Kom.I,M.PI selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah bersedia untuk menguji dan memberikan arahan serta perbaikan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam sidang munaqasyah.

6. 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.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat dan membantu penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan penulis terkait keterbatasan pengalaman dan pengetahuan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis sangat berharap mendapatkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya.

Serang, 15 September 2025

Peneliti,

Faridatul Aini
NIM. 211420035

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORETIS	12
A. Landasan Teori.....	12
1. <i>Consumer Behavior Theory</i>	12
2. Pengetahuan Produk	13
3. Pelayanan	18

4. Lokasi Bank.....	20
5. Keputusan.....	22
6. Jasa Bank Syariah.....	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hubungan Antar Variabel (Kerangka Berfikir)	31
1. Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	31
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	32
3. Pengaruh Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	33
4. Pengaruh Pengetahuan produk, Pelayanan, dan Lokasi Bank Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bank Syariah.....	34
D. Hipotesis.....	35
E. Model Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
1. Jenis Penelitian	37
2. Waktu dan Tempat Penelitian	37
3. Objek Penelitian	37
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	37
1. Sumber Data.....	37
2. Teknik Pengumpulan Data	38
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
1. Definisi Operasional.....	40

2. Pengukuran Variabel	49
E. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Uji Asumsi Klasik	52
3. Uji Hipotesis.....	53
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	56
A. Gambaran Umum Sampel Penelitian	56
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
2. Responden Berdasarkan Usia	57
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4. Responden Berdasarkan Nasabah Bank	59
5. Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah....	60
B. Statistik Deskriptif	61
C. Analisis dan Pembahasan.....	63
1. Uji Kualitas Data.....	63
2. Uji Asumsi Klasik	68
3. Uji Hipotesis.....	72
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	85
C. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	36
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	45
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Nasabah Bank	59
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah	60
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4. 7 Validitas Pengetahuan Produk.....	64
Tabel 4. 8 Validitas Pelayanan.....	65
Tabel 4. 9 Validitas Lokasi Bank.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Berganda	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1; Kuisisioner Penelitian	92
Lampiran 2; Jawaban Kuisisioner Responden.....	97
Lampiran 3; Output SPSS	113
Lampiran 4; Tabel r Hitung	127
Lampiran 5; Tabel Uji F	130
Lampiran 6; Tabel Uji t.....	134